
Environnement, Social et Gouvernance (ESG)

RAPPORT 2024



Table des matières

NOS PILIERS ESG

MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION 03

À PROPOS DE FAIRSTONE 04

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT 07

NOTRE STRATÉGIE ESG 08

FAITS SAILLANTS DE NOS RÉALISATIONS 11

PROPULSER NOS EMPLOYÉS 12

ANNEXES 60



12

Propulser nos employés

Diversité, équité et inclusion

Appuyer la réussite des femmes

Sondage sur l'engagement des employés

Programme d'attraction et rétention des employés et avantages sociaux

Programmes de formation et de gestion du rendement des employés

Bien-être des employés

26

Soutenir la croissance de nos clients

Avantages pour les clients

Programmes de soutien à la clientèle

Poursuivre la numérisation pour améliorer l'expérience client

34

Travailler aux côtés des communautés que nous servons

Programme de commandites communautaires

Mois de l'engagement communautaire

Dons et campagnes de financement d'entreprise

Outils et partenariats en littératie financière

46

Protéger nos valeurs communes

Mécanismes efficaces de gouvernance ESG d'entreprise

Protection des données de nos clients

La cybersécurité est la responsabilité de tous

Gestion des risques

Conduite éthique

57

Réduire nos incidences opérationnelles

Empreinte carbone associée à nos activités

Message du chef de la direction

L'année 2024 a été une année de croissance et de collaboration pour Fairstone. Notre thème, «Connectés pour le succès», reflète notre engagement à renforcer les relations dans l'ensemble de notre entreprise, à améliorer l'expérience de nos clients et à créer une valeur durable pour nos communautés. Nous avons mis à profit le pouvoir de la connexion, en travaillant ensemble pour atteindre des objectifs communs et de nouveaux sommets.

Alors que nous continuons d'investir dans nos employés et nos services, nous demeurons concentrés sur la stimulation d'une croissance durable grâce à des prêts responsables, à l'efficacité opérationnelle et à une gouvernance robuste. Notre engagement à améliorer l'expérience client est demeuré au cœur de tout ce que nous faisons. Qu'il s'agisse d'améliorer les solutions numériques ou d'offrir des options de crédit plus accessibles, nous avons veillé à ce que nos services soient adaptés aux besoins changeants des Canadiens et des Canadiennes.

En 2024, nous avons également pris des mesures importantes pour appuyer le perfectionnement et le bien-être de nos employés. De nouveaux programmes visant à promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion au sein de notre effectif ont contribué à nos efforts pour favoriser une culture inclusive

et diversifiée. Nous avons aussi lancé des initiatives destinées à soutenir la santé mentale et le mieux-être, tout en accordant la priorité à la conciliation travail-vie personnelle au moyen de politiques comme le droit à la déconnexion. Notre approche axée sur le client continue de guider nos offres de produits et de services. Nous avons élargi notre portefeuille, y intégrant des solutions novatrices comme les prêts et le financement numériques. Nous avons, par ailleurs, investi massivement dans des projets de littératie financière afin de permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de prendre des décisions financières éclairées, rejoignant ainsi des milliers de personnes au moyen d'outils éducatifs, de contenu et d'événements communautaires.

Collectivement, la Banque Fairstone et ses filiales ont offert des services financiers qui permettent aux Canadiens et aux entreprises d'atteindre leurs objectifs financiers depuis presque 100 ans. Avec plus de 1,8 million de clients et 257 succursales, nous continuons d'élargir notre portée en offrant des solutions financières fiables aux Canadiens et Canadiennes d'un océan à l'autre. Soutenus par une équipe dévouée de 1800 employés qui se trouve au cœur de notre succès, nos actifs ont atteint 8 milliards de dollars.

À l'approche de la fin de 2024, nous sommes enthousiastes de voir ce que nous

réserve 2025, alors que la Banque Fairstone s'allie à l'équipe exceptionnelle de Home Trust. Cette fusion stratégique combine notre expertise collective et notre vision commune pour améliorer nos services, renforcer notre présence sur le marché et proposer aux Canadiens et aux Canadiennes un plus large éventail de produits financiers. La nouvelle Banque Fairstone offrira une gamme complète de solutions de prêt, y compris des prêts hypothécaires résidentiels et commerciaux, des prêts personnels, des cartes de crédit, du financement de détail, du financement automobile et des prêts numériques, ce qui nous permettra de continuer à répondre aux divers besoins de nos clients partout au pays. En unissant deux organisations aux valeurs harmonisées, nous nous plaçons en position de connaître encore plus de succès, avec les équipes talentueuses des deux entreprises collaborant étroitement pour innover et offrir une valeur ajoutée exceptionnelle à nos clients, à nos partenaires et à nos communautés.

Alors que nous entamons ce nouveau chapitre passionnant, nous demeurons profondément attachés aux valeurs fondamentales qui ont contribué à notre succès. Ce rapport sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) met en lumière les progrès que nous avons réalisés dans chacun de nos secteurs clés, soit propulser nos employés, soutenir de la croissance



2024 a été une année de croissance et de collaboration, qui nous a conduits vers un avenir plus fort et plus prospère.

de nos clients, le renforcement de nos communautés, la protection de nos valeurs communes et la réduction de notre impact environnemental. Nous sommes fiers de nos avancées et demeurons déterminés à avoir une incidence positive et durable dans tout ce que nous faisons.

Nous vous remercions de vous joindre à nous dans ce parcours alors que nous continuons de bâtir un avenir plus accessible, responsable et durable pour tous.

Scott Wood
Président et chef de la direction
Banque Fairstone du Canada

À propos de Fairstone

La Banque Fairstone du Canada («Banque Fairstone») et sa filiale, la Financière Fairstone Inc. («Financière Fairstone»), offrent une vaste gamme de services financiers novateurs qui permettent aux entreprises et aux consommateurs canadiens d'atteindre leurs objectifs. Conjointement, la Banque Fairstone et ses filiales offrent des cartes de crédit et des programmes de récompenses, du financement aux points de vente, du financement automobile et des prêts personnels entièrement numériques par l'intermédiaire de partenaires ainsi que des prêts personnels et des hypothèques garantis et non garantis, tant en ligne que dans plus de 255 succursales d'un océan à l'autre. Établies au Canada depuis longtemps, la Banque Fairstone et la Financière Fairstone s'engagent à être la banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable du Canada.

NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Notre stratégie d'entreprise s'appuie sur quatre piliers destinés à concrétiser notre raison d'être et à façonner notre avenir. Ces piliers ne sont pas seulement des orientations stratégiques; ce sont des engagements envers l'excellence, l'efficacité et l'éthique. Nos employés sont au cœur de cette stratégie d'entreprise dont le talent, le dévouement et la perspicacité renforcent notre succès. En tant que feuille de route, notre stratégie permet à chaque employé de contribuer de manière significative à notre raison d'être par les moyens suivants :

Croissance durable

Nous visons une croissance qui n'est pas seulement impressionnante en matière de chiffres, mais aussi durable dans la pratique. Cela implique de réaliser une croissance intelligente des revenus et des créances, d'améliorer les rendements, de maintenir la rentabilité et d'optimiser l'efficacité opérationnelle, tout en étant prêts à saisir des opportunités stratégiques.

Expérience client

Notre engagement envers nos clients est au cœur de nos activités. Nous redéfinissons le parcours du client, en intégrant davantage de technologie et de personnalisation pour créer des expériences satisfaisantes et sans tracas. Nous nous concentrons à comprendre et à anticiper les besoins de nos clients, en nous assurant d'avoir toujours une longueur d'avance dans notre offre de solutions sur mesure.

Efficacité opérationnelle

L'efficacité, la qualité et l'innovation sont les pierres angulaires de notre stratégie opérationnelle. Nous investissons dans la technologie, nous améliorons les processus et nous tirons parti de l'analyse de données pour nous améliorer continuellement et poursuivre nos activités.

Gouvernance responsable

Notre stratégie repose sur une gouvernance et une gestion des risques solides. Nous sommes engagés à favoriser des pratiques éthiques, à garantir la conformité réglementaire et la sécurité des renseignements.



NOTRE RAISON D'ÊTRE

Être la banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable du Canada.

NOTRE FONDATION

Nos valeurs constituent le fondement de notre culture organisationnelle, unissant des personnes d’horizons variés, en définissant nos attentes collectives et en guidant nos processus décisionnels. En nourrissant notre culture, en vivant nos valeurs et en donnant à chaque employé les moyens d’agir, nous assurons la réussite de notre raison d’être.



Intégrité

Nous agissons avec intégrité et adhérons aux normes les plus élevées.



Respect

Nous traitons tout le monde avec respect et nous faisons preuve d’empathie.



Responsabilité

Nous assumons nos responsabilités et nous nous comportons de manière responsable.



Reconnaissance

Nous contribuons à nos succès communs et nous les célébrons.



Diversité

Nous sommes ouverts aux différents points de vue et nous faisons preuve de compréhension.



Innovation

Nous mettons en place de nouvelles idées, de nouveaux processus et de nouveaux produits afin de créer de la valeur pour nos parties prenantes.

NOTRE EMPREINTE DANS TOUT LE CANADA

Les bureaux corporatifs de Fairstone sont stratégiquement situés à Montréal, Toronto, Etobicoke et London. De plus, nous comptons **257 succursales** dans des communautés situées partout au Canada.



¹ Total des actifs au 31 décembre 2024

■ NOS SERVICES

Fairstone offre une gamme de services financiers novateurs qui permettent aux entreprises et aux consommateurs canadiens d'atteindre leurs objectifs.

Notre vaste expertise du secteur et notre héritage au Canada font de la Banque Fairstone et de ses filiales, notamment la Financière Fairstone, EdenPark et Fig, des partenaires expérimentés et crédibles.

Services de la Banque Fairstone

 Services de cartes de crédit

 Services de protection connexes

 Certificats de placement garanti (CPG)

Services offerts par Fairstone, EdenPark et Fig

 Prêts personnels non garantis

 Prêts garantis

 Prêts hypothécaires

 Financement au point de vente

 Financement automobile

 Prêts numériques

En phase avec les besoins des consommateurs et des entreprises.

Notre vaste gamme de solutions financières axées sur la valeur est conçue pour offrir une expérience client fluide et permettre aux consommateurs et aux partenaires d'atteindre leurs objectifs.



À propos du présent rapport

Le présent rapport annuel ESG comprend des renseignements sur la Banque Fairstone et sa filiale en propriété exclusive la Fairstone Financière Inc. (ci-après collectivement «Fairstone», la «Société», «nous» ou «notre»). Ce rapport donne un aperçu de nos pratiques et de notre rendement en matière de facteurs ESG sur les sujets qui sont importants pour notre entreprise et nos parties prenantes.

Nous avons la responsabilité envers nos parties prenantes de faire preuve de transparence au sujet de notre rendement relatif aux facteurs ESG.



PARTIES PRENANTES

Le présent rapport s'adresse à toutes les parties prenantes de Fairstone, y compris les clients actuels et potentiels, les employés, les investisseurs, les fournisseurs, les partenaires, les organismes de réglementation et les associations communautaires. Nous avons la responsabilité envers nos parties prenantes de faire preuve de transparence au sujet de notre rendement relatif aux facteurs ESG et de fournir des renseignements pertinents sur les sujets qui sont importants pour eux.

PÉRIODE VISÉE PAR LE RAPPORT

Sauf indication contraire, toutes les données incluses dans le présent rapport reflètent le rendement obtenu au cours de notre exercice financier du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024. Tous les montants indiqués dans le présent document sont en dollars canadiens aux fins de clarté et de cohérence.

CADRE DE PRODUCTION DU RAPPORT

Le présent rapport s'aligne sur les normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et adhère aux lignes directrices du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). À titre de référence, veuillez consulter nos annexes (page 60) où nous avons mis en correspondance les renseignements divulgués par notre entreprise et les recommandations du SASB et du GIFCC.

Pour toute question ou tout commentaire concernant ce document, veuillez communiquer avec l'équipe des Communications d'entreprise de Fairstone à l'adresse media@fairstone.ca.

This report is also available in English at www.fairstone.ca/en and www.fairstonebank.ca.

Notre stratégie ESG

Établie au Canada depuis longtemps, Fairstone s'engage à améliorer la vie des Canadiens et des Canadiennes grâce à des solutions de crédit à la consommation accessibles et responsables.

Le développement durable est devenu un élément de plus en plus important de notre stratégie d'affaires, reflétant notre engagement à produire de la valeur pour toutes les parties prenantes. Au fur et à mesure que notre entreprise prend de l'expansion, il en va de même pour notre responsabilité d'exercer nos activités de façon durable et notre engagement à répondre aux attentes en constante évolution de nos parties prenantes et de préserver l'environnement pour que les générations futures puissent prospérer.

OBJECTIFS ET PILIERS RELATIFS AUX FACTEURS ESG

Le contexte ESG évolue, tout comme nous. Pour maintenir notre position de banque de financement aux particuliers la plus accessible et la plus responsable au Canada, nous avons établi notre stratégie ESG autour de priorités qui créent et soutiennent une valeur partagée à long terme pour nos employés, nos clients, les communautés que nous servons et nos parties prenantes. Nous nous concentrons sur les domaines où l'acceptabilité sociale et les occasions nous permettent d'apporter une contribution significative et nous travaillons en partenariat avec d'autres pour trouver des solutions. Ceci nous permet d'aider les clients et les communautés à prospérer.



NOS OBJECTIFS RELATIFS AUX FACTEURS ESG

Habiliter nos employés et leur donner les moyens de remplir notre ambition, qui consiste à donner à nos employés les moyens de réaliser leur plein potentiel, et notre engagement durable à avoir un impact significatif dans la vie de nos clients, de nos communautés et de nos collègues.

Intégrer les facteurs ESG dans nos processus d'affaires afin de mieux servir nos clients actuels et futurs nous guide dans le choix de nos partenaires.

Imbriquer les facteurs ESG à notre gouvernance et à nos systèmes de gestion des risques afin de respecter les normes de conformité en constante évolution et les exigences réglementaires de l'industrie.

Nous concentrer sur notre propre impact relatif aux facteurs ESG en réduisant notre empreinte environnementale et en maximisant nos investissements dans nos employés et la culture.

NOS PILIERS RELATIFS AUX FACTEURS ESG

Notre stratégie repose sur cinq piliers qui constituent la base d'une feuille de route ESG triennale. Ces priorités stratégiques ont été choisies en fonction de notre capacité à avoir un impact grâce à nos actions, à nos offres et à notre influence. En 2024, nous nous sommes concentrés à faire progresser ces cinq priorités ESG stratégiques.

Propulser nos employés

afin d'assurer que tous les employés ont une expérience positive de travail en concentrant nos efforts sur ce qui suit :

- Diversité, équité et inclusion
- Attraction et rétention de talents
- Engagement et satisfaction des employés
- Formation et développement
- Santé et bien-être

Protéger nos valeurs communes

afin de mettre en place un cadre de gouvernance solide qui défend et reflète nos valeurs d'entreprise à tous les niveaux de l'organisation en favorisant ce qui suit :

- Adaptation et gestion du risque climatique
- Éthique et intégrité
- Confidentialité et sécurité des données
- Conformité réglementaire
- Gestion du risque
- Rémunération des cadres supérieurs

5 piliers
Ces objectifs sont soutenus par notre stratégie triennale relative à la ESG axée sur cinq piliers.

Soutenir la croissance de nos clients

pour donner à chacun de nos clients les moyens d'agir tout au long de leur parcours financier en s'engageant activement auprès d'eux et en leur fournissant les outils financiers nécessaires tels que :

- Diversité, équité et inclusion
- Littératie financière
- Satisfaction de la clientèle
- Prêts et partenariats responsables
- Transparence et pratiques de ventes
- Numérisation
- Création de valeur économique

Travailler aux côtés des communautés que nous servons

pour enrichir et soutenir celles dans lesquelles nous exerçons nos activités en nous concentrant sur ce qui suit :

- Diversité, équité et inclusion
- Littératie financière
- Engagement communautaire

Réduire nos incidences opérationnelles

et développer des politiques et des outils pour améliorer les effets environnementaux et sociaux futurs de nos activités en mesurant et en réduisant ce qui suit :

- Adaptation et gestion du risque climatique
- Gestion et décarbonisation des émissions de gaz à effet de serre (GES)
- Consommation d'énergie
- Gestion des déchets
- Gestion de l'eau
- Approvisionnement durable
- Investissement responsable

NOS PARTIES PRENANTES

Grâce à notre stratégie ESG triennale axée sur nos cinq piliers, nous créons une valeur considérable pour nos parties prenantes :



Clients

Nous offrons des produits et des services efficaces pour répondre aux besoins uniques et en constante évolution de nos clients. Il s'agit notamment de fournir des solutions financières pertinentes, de collaborer au sein de Fairstone et avec nos partenaires stratégiques, et d'accélérer notre concentration sur l'innovation et les stratégies numériques.



Communautés

Nous sommes déterminés à créer un impact social et économique positif dans les communautés où nous vivons et travaillons. Nous jouons un rôle essentiel dans la diversité et l'inclusion, la littératie financière, la croissance économique inclusive et la prospérité.



Employés

Nous attirons et développons les talents, créons des occasions de croissance et de développement, et favorisons une culture diversifiée et inclusive. Nous encourageons et célébrons l'impact positif que les employés de Fairstone ont sur nos clients, nos communautés et entre eux.



Actionnaires

Nous améliorons la valeur pour les actionnaires grâce à une gouvernance solide et nous assurons une position de capital et un bilan robustes.



Faits saillants de nos réalisations

PLUS DE
1 800
employés

PLUS DE
255
emplacements
dans tout le Canada

Fairstone se classe parmi les meilleurs employeurs de Montréal

Certification Parité de niveau Argent décernée par La Gouvernance au Féminin

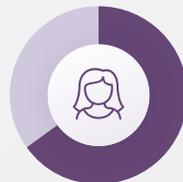
PROPULSER NOS EMPLOYÉS



49 880
formations complétées par nos employésⁱ



92%
Taux de participation au sondage sur l'engagement des employésⁱⁱ



73%
des postes de cadres supérieurs et de la haute direction sont occupés par des femmesⁱⁱⁱ

ⁱ Allez à la page 22 pour en savoir plus sur notre Académie de Fairstone.

ⁱⁱ Allez à la page 18 de notre section Sondage sur l'engagement des employés.

ⁱⁱⁱ Données recueillies à l'aide du logiciel de gestion de l'entreprise.

^{iv} Allez à la page 27 de notre section Satisfaction de la clientèle. Nous menons deux fois par année un sondage auprès des clients qui font affaire avec la Financière Fairstone pour des prêts de durées variables et qui ont contracté un prêt dans les 90 jours précédents.

^v Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la page 28, qui traite de notre gamme d'outils et de ressources en matière de littératie financière.

^{vi} Au total, 85% des prêts personnels non garantis ont été traités par voie numérique par les équipes des succursales de la Financière Fairstone à la fin de 2024.

^{vii} Allez à la page 51 de notre section La cybersécurité est la responsabilité de tous.

^{viii} Consultez la page 58 de notre section sur l'empreinte carbone associée à nos activités pour obtenir plus de renseignements.

SOUTENIR LA CROISSANCE DE NOS CLIENTS

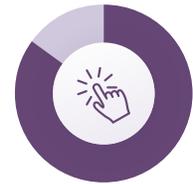


98,5%
des clients sont satisfaits de notre service^v

189

billets de blogue sur [Fairstone.ca](https://www.fairstone.ca) avec un total de

278 363
vues^v



Plus de **85%**
des prêts ont été traités par voie numérique^{vi}

TRAVAILLER AUX CÔTÉS DES COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS

PLUS DE
430K \$
ont été octroyés dans le cadre d'investissements communautaires

246K \$
ont été versés à titre de dons d'employés lors de la campagne de financement de Centraide

Deuxième journée « **Coup d'œil sur ton crédit** » le 2 novembre

PROTÉGER NOS VALEURS COMMUNES

91%
des employés ont suivi les formations sur la conformité en matière de cybersécurité^{vii}

120 minutes
minutes de formation essentielle sur la conformité

RÉDUIRE NOS INCIDENCES OPÉRATIONNELLES

2 770 tCO₂e
Total des émissions de GES associées à nos activités en 2024^{viii}

1 240 arbres
plantés de la part de Fairstone depuis octobre 2023

Propulser nos employés

Diversité, équité et inclusion

Appuyer la réussite des femmes

Sondage sur l'engagement des employés

Programme d'attraction et rétention des employés et avantages sociaux

Programmes de formation et de gestion du rendement des employés

Bien-être des employés

Notre main-d'œuvre est l'une de nos priorités depuis près d'un siècle.

Nous croyons fermement à l'effet positif de propulser chaque employé à réaliser son plein potentiel, et nous sommes fiers de fournir à notre équipe talentueuse toutes les ressources dont elle a besoin pour briller.

Les contributions de nos employés sont la pierre angulaire du succès de notre entreprise. En favorisant une culture accueillante et inclusive, nous nous efforçons de créer un lieu de travail unique qui fait la promotion de la diversité et qui offre l'égalité des chances à tous les employés de s'épanouir et de contribuer de manière significative à notre raison d'être.

Nous investissons continuellement dans la croissance professionnelle de nos employés, en développant leurs compétences grâce à des rôles stimulants et à la promotion interne. Nous favorisons l'engagement des employés et une expérience de travail améliorée en mettant l'accent sur l'acquisition de compétences et l'avancement professionnel. Nous croyons également que les commentaires de nos employés sont essentiels à notre avancement collectif et incarnent notre dévouement envers nos valeurs fondamentales que sont l'innovation, la reconnaissance, l'intégrité, la responsabilité, la diversité et le respect.



Diversité, équité et inclusion

Chez Fairstone, notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) est essentiel pour nos stratégies d'entreprise et ESG propulsant l'avancement d'une culture inclusive qui respecte la dignité, les idées et les croyances des personnes, tout en faisant la promotion de l'égalité des chances pour tout le monde.

Nos initiatives en matière de DEI, enracinées dans nos valeurs d'entreprise, sont axées sur trois objectifs principaux :

Accroître la connaissance des enjeux de diversité et d'inclusion en milieu de travail pour mieux servir nos clients actuels et futurs.

Maintenir une culture de travail diversifiée fondée sur l'équité, l'inclusion et le respect.

Créer des occasions de soutien et de représentation pour les communautés présentant divers points de vue et types d'identité.



Ces objectifs sont soutenus par notre stratégie triennale relative à la DEI (2023-2025) qui s'articule autour de quatre piliers principaux :

Habiliter nos employés : Assurer la diversité au sein de notre équipe et respecter les pratiques équitables en matière de ressources humaines.

Créer un sentiment d'appartenance pour tous : Promouvoir une culture inclusive qui valorise la diversité et nous responsabilise envers nos valeurs.

Soutenir la croissance de notre clientèle : Comprendre la diversité des besoins financiers, amplifier les voix variées, développer le travail dans les communautés sous-représentées et garantir des pratiques de crédit équitables et inclusives.

Soutenir les communautés que nous servons : Financer des projets qui améliorent la DEI, avec des niveaux de référence et des objectifs clairs pour chaque communauté.

En favorisant une culture accueillante et inclusive, nous nous efforçons de créer un lieu de travail unique qui fait la promotion de la diversité.

Chez Fairstone, notre stratégie exhaustive pour bâtir un milieu de travail inclusif où tout le monde est le bienvenu se base sur un éventail de politiques et de programmes clés.

Au cœur de notre stratégie se trouve notre **politique sur la diversité et l'équité en matière d'emploi**, qui assure un traitement objectif et impartial de tous les employés et candidats. Nous mettons activement en œuvre un **programme de formation de lutte contre les préjugés**, qui couvre des sujets essentiels comme les préjugés fondés sur le genre, la diversité, l'inclusion et les préjugés généraux, en dotant notre équipe des connaissances et des compétences nécessaires pour favoriser un environnement plus inclusif.

Notre **politique rigoureuse contre la discrimination à l'embauche** souligne davantage notre engagement envers la diversité. Nous refusons la discrimination fondée sur la race, la religion, le genre, l'identité de genre, l'expression de genre, la situation familiale, l'âge, la langue ou l'origine nationale, assurant ainsi un processus d'embauche équitable et impartial.

De plus, nous offrons une protection complète en cas d'invalidité, en veillant à ce que les employés en situation d'invalidité reçoivent tout le soutien et toutes les mesures d'adaptation nécessaires.

Notre **politique sur la diversité religieuse** est une initiative essentielle qui témoigne de notre respect pour les pratiques spirituelles. Nous offrons un milieu de travail inclusif en adaptant les horaires de nos employés à leurs diverses pratiques religieuses.

Ensemble, toutes ces caractéristiques forment la base de l'engagement de Fairstone en faveur d'un milieu de travail inclusif, équitable et diversifié.

Un lieu de travail inclusif, équitable et diversifié.



Politique sur la diversité et l'équité d'emploi

- Traitement juste et équitable de tous les employés et candidatures

Programme de formation contre les préjugés

- Préjugés de genre
- Préjugés de diversité
- Préjugés d'inclusion
- Préjugés généraux
- Connaissances et compétences pour favoriser un environnement plus inclusif

Politique contre la discrimination à l'embauche

- Politique contre la discrimination basée sur la race, la religion, le genre, le genre identitaire, l'expression de genre, le statut familial, l'âge, la langue ou l'origine

Politique sur la diversité religieuse

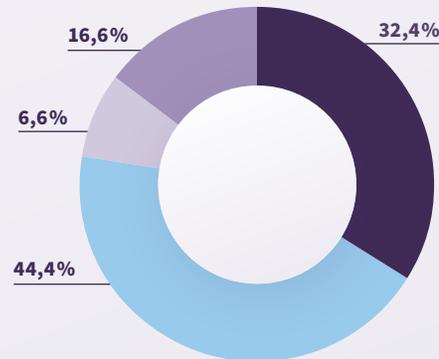
- Respect des observances spirituelles
- Respect et célébration des différentes religions pratiquées par nos employés

SONDAGE DEI ET FEUILLE DE ROUTE TRIENNALE

Notre approche en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) est alignée sur notre stratégie d'entreprise et notre ambition de créer une valeur partagée à long terme pour nos parties prenantes. Par l'intégration progressive de formations et de contenu dans notre culture unique, cette stratégie jette les bases d'un effectif plus inclusif et diversifié. Au cours de la deuxième année de notre feuille de route triennale en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI), nous avons fait de grands progrès dans la mise en œuvre de certaines composantes clés de notre stratégie de DEI, ce qui comprend notamment nos expériences d'apprentissage en matière de DEI.

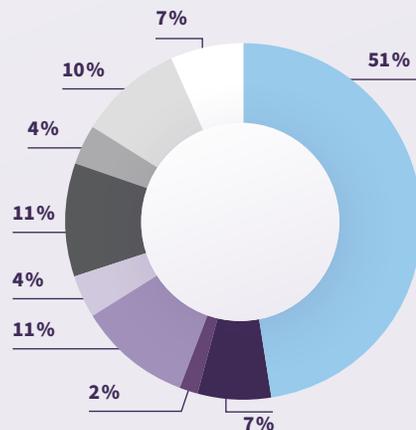
Employés par génération

- Génération X - née entre 1965-1980
- Génération Y - née entre 1981-1996
- Génération des baby-boomers - née entre 1946-1964
- Génération Z - née entre 1997-2012



Représentation des communautés culturelles et des groupes sous-représentés²

- Caucasien
- Noir
- Latino-américain
- Moyen-Orient
- Asie de l'Est/Sud-Est
- Asie du Sud
- Autochtone
- Autre catégorie raciale
- Préfère ne pas répondre



² Dans le cadre du sondage 2022. Catégories raciales harmonisées aux normes relatives aux données contre le racisme de l'Ontario.

PROGRAMMES DE FORMATION SUR LA DIVERSITÉ, L'ÉQUITÉ ET L'INCLUSION

Promotion de la sensibilisation et de l'inclusion. Cette série de vidéos, qui est essentielle à notre stratégie et à notre feuille de route en matière de DEI, porte sur nos huit priorités en matière de DEI. Chaque expérience d'apprentissage en matière de DEI explore la façon dont nos employés peuvent aborder des situations réelles et que l'on reconnaît, qui compromettent nos principes de DEI. Lancée en 2023, cette initiative bimensuelle a permis d'accroître considérablement la sensibilisation et l'inclusion dans l'ensemble de notre organisation. En 2024, nous avons publié cinq nouveaux thèmes qui ont été complétés par plus de 91% de nos employés, ce qui marque un pas important vers nos objectifs en matière de DEI.

L'AUTONOMIE PAR LE SAVOIR

Série d'articles DEI@travail. La série d'articles mensuels «DEI@travail», soigneusement écrits et publiés sur notre intranet, forme un élément essentiel de notre initiative en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Ces articles portent sur divers sujets, notamment la diversité religieuse, la sensibilisation aux handicaps, la francophonie, le mois de l'histoire des Noirs, l'hommage aux aidants naturels, les peuples autochtones, l'équité des genres, le langage inclusif et la fierté. En 2024, 16 articles ont été publiés.

ACCROÎTRE L'ACCESSIBILITÉ : PLAN 2024-2027 DE LA BANQUE FAIRSTONE

En 2024, la Banque Fairstone a cimenté son engagement envers l'accessibilité et l'inclusion en publiant son Plan d'accessibilité 2024-2027. Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ce plan décrit la stratégie de la Banque Fairstone pour cerner, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans le but de promouvoir un environnement inclusif pour les personnes handicapées. Dans la mesure du possible, le plan vise les clients et les employés des sociétés affiliées de la Banque Fairstone, assurant ainsi l'accessibilité des produits et des services dans l'ensemble de notre réseau. Guidée par notre valeur fondamentale de responsabilisation, cette initiative souligne notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion en cultivant une culture où le respect, la dignité et les capacités individuelles sont la priorité.

Appuyer la réussite des femmes

Chez Fairstone, nous sommes reconnaissants envers les femmes de notre équipe pour leurs contributions inestimables et nous nous engageons à soutenir à leur réussite. Nous croyons fermement à la création d'un milieu de travail qui favorise la diversité, l'équité et l'inclusion, et nous comprenons qu'une main-d'œuvre diversifiée est un élément clé du succès et de

l'innovation. En offrant activement des programmes et des politiques de soutien aux femmes et en promouvant l'égalité entre les sexes, nous visons à créer un environnement unique où chacun se sent valorisé, respecté et équipé pour atteindre son plein potentiel.

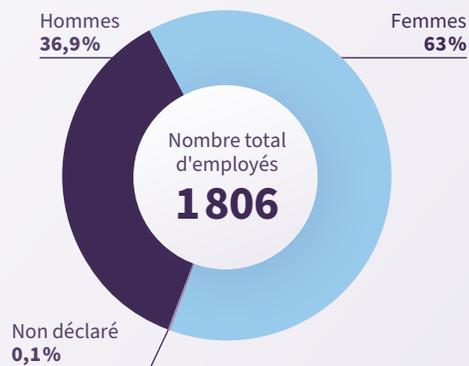
SUCCÈS EXCEPTIONNEL : LIANA CAON REÇOIT LE PRIX LEADERSHIP AU FÉMININ DE 2024

Dans le cadre de son engagement à soutenir les femmes au sein de son organisation, Fairstone a créé le prix «Leadership au féminin» en 2021. Ce prix s'inscrit dans un objectif plus vaste de l'entreprise qui consiste à s'améliorer et à évoluer continuellement dans le domaine de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Directrice du Recouvrement à notre bureau corporatif de Montréal, au Québec, Liana incarne les valeurs d'innovation, de respect et d'empathie. Par son mélange unique de compassion et de détermination, elle a insufflé la confiance et le respect mutuel à son équipe en veillant à ce que chacun soit entendu et en encourageant la créativité et la collaboration. Son dévouement à l'égard des valeurs et des principes de leadership de Fairstone, ainsi que son dévouement en faveur de l'encadrement et de l'avancement d'autres femmes, témoignent de l'engagement de notre entreprise à favoriser un milieu de travail inclusif. Ses capacités de leadership et son engagement prouvent que la contribution des femmes est inestimable pour notre équipe et que notre succès collectif est encore plus remarquable lorsque tout le monde a la chance de briller.



LIANA CAON
Directrice du recouvrement et gagnante du prix Leadership au féminin 2024

Employés selon le genre



Effectif par poste de gestion

Pourcentage de femmes :



COMITÉ DES FEMMES DE FAIRSTONE : CONSOLIDER LE LEADERSHIP DES FEMMES

Le Comité des femmes de Fairstone se consacre à accroître la représentation des femmes à tous les niveaux de l'entreprise, en faisant la promotion de l'égalité des genres et de la diversité en tant qu'aspects clés de notre approche de gestion. Ce groupe-ressource d'employé.e.s, composé de membres de divers niveaux et horizons joue un rôle essentiel dans la sensibilisation et le lancement d'initiatives axées sur la parité des genres. Son objectif principal est de promouvoir l'égalité des chances en matière de recrutement, d'embauche, de rétention et d'avancement des femmes, en favorisant une culture riche en échange de connaissances et en pratiques exemplaires.

UN RÉSEAU QUI DÉBORDE D'AMBITION

Le Réseau au féminin, l'une des principales initiatives du Comité des femmes, offre un espace aux femmes et aux alliés qui souhaitent échanger sur le développement du leadership, promouvoir l'évolution professionnelle, créer des relations avec leurs pairs chez Fairstone et, ultimement, préparer davantage de femmes à occuper des rôles de leadership au sein de Fairstone. En 2024, le Réseau au féminin a proposé plusieurs activités aux employés de Fairstone :



Appuyer la réussite des femmes : perspectives de notre première table ronde virtuelle : Nos leaders formidables et fonceuse.s sur le terrain



Deuxième table ronde du Réseau au féminin : Diriger avec toute sa personne



Dr Jody Carrington – Composer avec le changement : Reconnexion et résilience en leadership

RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE L'ÉGALITÉ DES GENRES

Pour la deuxième année consécutive, Fairstone a reçu le Certification Parité de niveau Argent par La Gouvernance au Féminin. Cette réalisation démontre le rôle actif que joue Fairstone afin d'appuyer les femmes et de soutenir leur avancement professionnel. Il s'agit d'un pilier du rôle fondamental que joue l'égalité des genres en tant qu'épine dorsale de la culture de Fairstone.



BÂTIR NOTRE BASSIN DE TALENTS FÉMININS

Afin de promouvoir la représentation des femmes dans les rôles de gestion de notre réseau de succursales et de nos bureaux corporatifs, nos programmes de développement sont conçus stratégiquement en visant clairement l'augmentation du nombre de femmes à ces postes. Nous suivons de près les progrès réalisés à l'aide d'un indicateur de rendement clé, soit le nombre de femmes occupant des postes de gestion, en tenant compte du niveau et de l'origine ethnique. Nos programmes de leadership reflètent cet engagement : en 2024, 45% des participants étaient des femmes et 67% des mentors de ces programmes étaient également des femmes. Ces chiffres soulignent non seulement notre engagement à promouvoir le leadership féminin, mais ils augmentent aussi la participation active des femmes à nos initiatives de développement du leadership.

Sondage sur l'engagement des employés

Chez Fairstone, nous reconnaissons que nos employés constituent notre ressource la plus précieuse.

Leur dévouement et leur engagement constituent la force motrice de notre succès. Pour nous assurer de faire entendre leur point de vue, nous invitons ces derniers à participer à un sondage annuel sur l'engagement des employés.

En 2024, le sondage a récolté un taux de participation remarquable de 92% et enregistré un score d'engagement de 76%, reflétant la forte volonté de notre équipe à atteindre nos objectifs communs. Ces résultats sont plus que des statistiques; ils fournissent des renseignements essentiels à tous les niveaux hiérarchiques tout en soulignant les étapes franchies et les sphères ayant connu une progression.

Ces informations sont précieuses pour orienter nos efforts vers une organisation plus prospère et plus inclusive.



Programme d'attraction et rétention des employés et avantages sociaux

Dans l'environnement en constante évolution des entreprises modernes, Fairstone reconnaît le rôle capital que jouent nos gens dans le maintien de notre croissance et de notre réussite.

Nos programmes d'attraction et de rétention des employés témoignent de notre détermination à retenir les talents et à cultiver un effectif engagé, diversifié et aligné sur les valeurs et les objectifs de Fairstone.

Nous favorisons une culture où tous les employés se sentent reconnus, soutenus et encouragés à s'épanouir. Notre rémunération et nos avantages sociaux concurrentiels, nos possibilités de perfectionnement professionnel, nos programmes de reconnaissance et notre milieu de travail bienveillant témoignent de notre engagement envers notre culture.



FAIRE DE L'ÉQUILIBRE TRAVAIL-VIE PERSONNELLE DE NOS EMPLOYÉS UNE PRIORITÉ

Nous pensons qu'une main-d'œuvre énergique et engagée est la clé de l'innovation, de la créativité et de la réussite globale. En juin 2024, nous avons adopté la politique sur le droit à la déconnexion pour faire passer l'équilibre travail-vie personnelle de nos employés en premier. Cette politique donne la priorité à la santé et à la satisfaction de nos employés, en plus de reconnaître l'importance du maintien d'un environnement de travail durable. Jumelée à notre semaine de travail de 37,5 heures, elle témoigne de notre engagement envers le bien-être de notre main-d'œuvre.

ENGAGEMENT ENVERS LE BIEN ÊTRE DES EMPLOYÉS : RÉMUNÉRATION GLOBALE

Fairstone se consacre à embaucher et fidéliser les meilleurs talents en leur offrant un programme de rémunération globale très concurrentiel sur le marché. Notre programme de rémunération globale comprend une rémunération concurrentielle, un large éventail d'avantages sociaux conçus pour soutenir la santé et le bien-être de nos employés et de leur famille, de généreux congés et des journées Bien-être. De plus, il offre un régime de retraite très solide, qui permet aux employés de planifier leur retraite en toute confiance. Cette approche bien équilibrée de la rémunération globale souligne notre engagement envers le bien-être et la satisfaction de nos employés.

Notre rémunération, nos avantages sociaux, notre perfectionnement, notre reconnaissance et notre milieu de travail reflètent notre engagement culturel.

OUTILLER LES FUTURS PROFESSIONNELS : UN PROGRAMME DE STAGE ALIGNÉ SUR LES ÉTUDES

Chez Fairstone, notre programme de stage de 12 semaines est soigneusement conçu pour combler l'écart entre les connaissances académiques et l'expérience professionnelle. Nous encourageons nos stagiaires à s'engager activement dans des tâches qui correspondent directement à leur programme d'enseignement, ce qui leur permet de s'immerger dans les domaines qu'ils ont choisis. Cette approche proactive leur donne la possibilité d'appliquer leurs connaissances théoriques à des situations réelles et d'apporter une contribution significative à l'atteinte des objectifs de notre équipe. Grâce à leur intégration à des initiatives clés et à des projets cruciaux, les stagiaires acquièrent des connaissances et des compétences pratiques précieuses, pour créer les bases de leur future carrière, tout en enrichissant notre milieu de travail avec des perspectives et des idées nouvelles.

« Au cours de mon stage d'analyste des risques opérationnels à la Banque Fairstone, j'ai été accueilli dans une culture axée sur le soutien, le respect et la croissance professionnelle. Dès le premier jour, mon équipe et mon gestionnaire ont fait preuve de patience et d'encouragement, veillant à ce que j'aie les conseils nécessaires pour relever les nouveaux défis en toute confiance. La Banque Fairstone promeut un environnement où l'apprentissage est favorisé, où les occasions sont offertes sans pression et où les commentaires sont transmis de façon constructive pour stimuler la croissance. Au-delà des connaissances techniques, j'ai acquis des connaissances inestimables sur les plans personnel et professionnel grâce à un milieu de travail qui accorde la priorité à l'excellence et à l'humanité. L'engagement de l'entreprise à favoriser un environnement collaboratif, inclusif et axé sur les valeurs m'a fait vivre une expérience qui m'a véritablement transformé, et je suis profondément reconnaissant envers les personnes et la culture qui ont façonné mon parcours. »

DAVID YILMAZ

Stagiaire 2024, London, Ontario



FAVORISER LA CROISSANCE À TRAVERS LE RÉSEAU

Chez Fairstone, nous valorisons énormément l'expertise et la cohésion de notre équipe. C'est pourquoi notre Programme de recommandation d'employés est un aspect essentiel de nos stratégies d'attraction et de rétention des employés. En tirant parti des importants réseaux de notre personnel, nous encourageons les candidats potentiels à postuler à divers postes au sein de Fairstone. Ce programme reconnaît le rôle majeur que jouent nos employés dans le repérage des talents de premier plan. En guise de remerciement pour avoir recommandé Fairstone en tant qu'employeur, nous offrons des primes de recommandation pouvant atteindre 5000\$ aux personnes dont les recommandations ont mené à des embauches réussies. Non seulement cette initiative renforce notre bassin de talents, mais elle salue aussi la participation active de nos employés à la croissance et à l'évolution de notre organisation.

Primes de recommandation pouvant atteindre

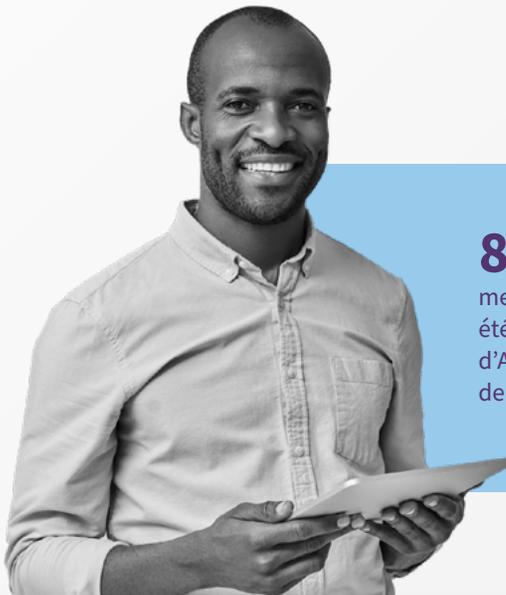
5000\$



CÉLÉBRER L'EXCELLENCE : PROGRAMMES DE RECONNAISSANCE DE FAIRSTONE



Chez Fairstone, nous croyons fermement au pouvoir de la reconnaissance, qui est profondément ancrée dans nos valeurs fondamentales. Nous comprenons que la reconnaissance du succès de nos employés et leur appréciation sont la clé de la participation et de l'ambition. Notre culture est fondée sur la célébration non seulement des résultats et du rendement, mais aussi des réalisations et des jalons individuels qui guident notre entreprise à atteindre ses objectifs. Nous profitons de chaque occasion pour souligner et applaudir les contributions de nos employés qui ont un impact positif. En manifestant une reconnaissance authentique à l'égard de nos employés et collègues, ainsi qu'en valorisant les qualités et les forces uniques qu'ils apportent, nous créons une culture de promotion et de célébration. La gratitude et la reconnaissance vont au-delà de simples gestes; elles font partie intégrante de notre façon de fonctionner, assurant que chaque membre de l'équipe se sente reconnu, valorisé et remercié pour le rôle indispensable qu'il joue dans le succès de notre organisation.



8 186

messages de reconnaissance ont été envoyés par l'intermédiaire d'Altitude, notre plateforme de reconnaissance.

MEILLEURS EMPLOYEURS DE MONTRÉAL

En 2024, Fairstone a été nommée l'un des meilleurs employeurs de Montréal pour la quatrième année consécutive.



Ce prix reconnaît les lieux de travail exceptionnels dans la région du Grand Montréal et souligne le dévouement de Fairstone à une culture de collaboration, de bien-être, de flexibilité et d'engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion. Fairstone encourage l'engagement communautaire en soutenant plus de 100 organismes de bienfaisance et en offrant aux employés une journée de bénévolat rémunérée. L'entreprise récompense également l'excellence au moyen de distinctions basées sur des points, de reconnaissances régulières et de son Sommet de l'excellence, tout en investissant dans le perfectionnement des employés au moyen de subventions pour les frais de scolarité, de programmes de formation complets et de soutien à l'accréditation professionnelle.



Programmes de formation et de gestion du rendement des employés

Chez Fairstone, nous nous consacrons à accroître la croissance et le développement de nos employés au moyen d'initiatives dédiées telles que nos programmes de formation approfondis et nos processus de gestion du rendement. Ces programmes sont assemblés pour améliorer les qualifications et les compétences professionnelles de notre main-d'œuvre et pour favoriser une culture d'apprentissage et d'amélioration. En investissant dans le développement continu de nos employés, nous nous assurons que tous les membres de notre équipe disposent des outils, des connaissances nécessaires afin qu'il puisse prospérer dans leur rôle et contribuer de manière significative aux réalisations de Fairstone.



ACADÉMIE DE FAIRSTONE

L'Académie de Fairstone se veut notre modèle d'excellence qui appuie toutes nos initiatives d'encadrement, qu'il s'agisse de compétences techniques, pratiques et de leadership et de développement personnel. Notre Académie offre plus de 200 cours soigneusement conçus abordant des sujets comme les nouveaux employés, le service à la clientèle, la gestion du personnel, le leadership et plus encore. Pour stimuler leur perfectionnement, nos gestionnaires peuvent également accéder à des cours en ligne sur LinkedIn Learning, qui présentent le point de vue unique d'experts du secteur. En 2024, nos employés ont suivi 49 880 cours, totalisant 21 760 heures de formation, ce qui leur a permis d'enrichir leur développement professionnel et leurs compétences. Ces cours aident les employés à se tenir au courant des dernières compétences et des derniers outils dans les secteurs fondamentaux de l'entreprise, de la technologie et de la communication.

ACADÉMIE SOCIALE

L'Académie sociale est un réseau axé sur les employés qui prend vie sur Microsoft Viva Engage où tous les employés peuvent partager et approfondir leurs connaissances régulièrement au sein d'un réseau professionnel interne. Environnement conçu pour maintenir l'engagement et l'apprentissage continu, l'Académie sociale motive les employés à poser des questions et à aider les autres grâce à leurs compétences, à réfléchir à ce qui compte le plus pour l'efficacité au quotidien et à nourrir les esprits intéressés en leur offrant des faits motivants.

49 880
formations
complétées par
nos employés en 2024

ATLAS D'APPRENTISSAGE

L'Atlas d'apprentissage fournit des conseils au cours des trois premiers mois pour que les nouveaux employés s'habituent à leur rôle et que les nouveaux gestionnaires d'employés commencent à prendre en charge un groupe d'employés. Il sert également de point de référence aux gestionnaires et aux superviseurs, leur permettant d'examiner les parcours d'apprentissage proposés et de suivre la progression de leur équipe, en offrant un soutien et des conseils pratiques en temps opportun. Enfin, l'Atlas d'apprentissage permet à tous les employés de respecter lignes directrices fédérales et provinciales à long terme.

LINKEDIN LEARNING

Chez Fairstone, nous fournissons à nos employés des licences pour accéder à LinkedIn Learning, ouvrant la porte à plus de 10 000 cours en ligne préparés par des chefs de file et des experts de l'industrie. Ces cours permettent à nos employés de se tenir au courant des connaissances et des outils les plus récents dans des domaines essentiels tels que les affaires, la technologie et la créativité. Les cours sont facilement accessibles à partir de notre système interne de gestion de l'apprentissage, qui redirige les apprenants vers la plateforme d'apprentissage LinkedIn. Les employés peuvent également accéder à LinkedIn Learning directement à partir du site Web, ou encore dans leurs déplacements et de la maison à partir de l'application mobile. Tout au long de 2024, plus de 350 employés de Fairstone ont grandement contribué à leur perfectionnement professionnel en améliorant leurs compétences et leurs connaissances, en suivant 660 cours d'apprentissage LinkedIn et en visionnant plus de 14 460 vidéos.

LA PAGE ACQUISITION DE TALENTS

En plus de toutes les ressources mises à la disposition de notre équipe de gestion, une page consacrée à l'acquisition de talents a été créée sur notre intranet pour offrir encore plus de soutien à tous les gestionnaires. Ainsi, de la création de la demande de poste à l'approbation de l'offre, tous les renseignements pertinents concernant le processus d'embauche sont regroupés en un seul endroit. Non seulement cette page simplifie le processus d'embauche, mais elle aide aussi les nouveaux gestionnaires à trouver le candidat parfait.

PARCOURSÉTOILE ET PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT DES DIRECTEURS

ParcoursÉtoile, notre programme annuel de planification de la relève à l'échelle du Canada, est conçu stratégiquement pour identifier et améliorer les talents d'élite au sein de notre réseau de succursales. Cette initiative offre une occasion exceptionnelle aux candidats sélectionnés de propulser leur cheminement de carrière avec les conseils des professionnels les plus accomplis de Fairstone. Prévu pour une durée de sept mois, le programme est structuré en fonction de deux rôles clés : candidats en formation et mentors. Les candidats en formation s'engagent dans un processus de certification détaillé, établissant et s'efforçant d'atteindre des objectifs de carrière ambitieux, tandis que les mentors fournissent des conseils et une sagesse précieuse, en tirant parti de leur expertise pour faciliter le parcours de perfectionnement des candidats en formation. La synergie entre ces deux groupes est la base du programme ParcoursÉtoile, assurant l'atteinte du développement personnel, professionnel et du succès global.

En 2024, 31 candidats en formation ont terminé le programme ParcoursÉtoile et cinq d'entre eux ont déjà été promus au poste de directeur.

« Le programme ParcoursÉtoile m'a apporté une aide indispensable pour acquérir les compétences nécessaires afin de devenir directrice de succursale. Il met l'accent sur les qualités de leadership essentielles, la gestion efficace du temps et la réflexion stratégique, qui sont toutes cruciales à la gestion des opérations d'une succursale. Cette expérience a été inestimable et a jeté des bases solides pour l'avenir de ma carrière. »

SUKRITI SARIN

Directrice de succursale par intérim, North Bay, secteur de l'Ontario et participante à la cohorte ParcoursÉtoile 2024



En 2024, 12 candidats ont participé au Programme de perfectionnement des directeurs

Basé sur le succès de notre programme ParcoursÉtoile, le Programme de perfectionnement des directeurs est conçu pour les employés corporatifs afin de former des gestionnaires d'employés compétents. Ce programme sélectionne méticuleusement les candidats et les dote des compétences fondamentales pour gérer des employés avec efficacité et efficience. Il met l'accent sur le perfectionnement des compétences clés, comme la communication axée sur les résultats, la délégation efficace, la transmission de rétroactions pratiques et les approches pour motiver, récompenser et mobiliser les membres de l'équipe. Ce programme constitue un des piliers de notre engagement à développer le potentiel de leadership de nos employés corporatifs, en veillant à ce qu'ils soient bien préparés à diriger leur équipe avec confiance et compétence.

« Le Programme de perfectionnement des directeurs a été transformateur. Il m'a permis de perfectionner mes compétences en leadership sous la supervision d'experts de l'industrie. L'approche de groupe est très bénéfique. J'apprécie de pouvoir échanger sur divers points de vue avec mes pairs et d'obtenir des commentaires éclairés de la part de mes collègues sur des expériences de leadership réelles. »



JOËLLE LANGEVIN

Directrice, Communications d'entreprise, et participante au Programme de perfectionnement des directeurs de 2024.

Plus de **1 500**

employés ont reçu une évaluation de rendement en 2024

93%

des employés ont fait l'objet d'une évaluation de rendement en 2024

SOUTENIR L'APPRENTISSAGE CONTINU GRÂCE À NOTRE PROGRAMME DE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE SCOLARITÉ

Chez Fairstone, nous offrons à tous les employés permanents à temps plein un programme de remboursement des frais de scolarité pour encourager leur perfectionnement professionnel. Chaque année, les employés peuvent recevoir jusqu'à 3000\$ pour couvrir les dépenses d'éducation permanente directement liées à leur poste actuel. Cette initiative souligne les efforts que nous déployons pour favoriser une culture d'apprentissage et de développement continu permettant aux membres de notre équipe de progresser dans leur carrière tout en demeurant à l'avant-garde de leurs spécialités respectives. Grâce à ce programme, nous investissons dans la croissance personnelle de nos employés et renforçons l'expertise et les capacités collectives de notre organisation. En 2024, le programme de remboursement des frais de scolarité de Fairstone a eu une incidence positive sur 16 employés.

OPTIMISER NOTRE SUCCÈS GRÂCE À UNE GESTION RIGoureuse DU RENDEMENT

Chez Fairstone, la gestion du rendement est un processus crucial et pivotal à notre succès et à notre croissance. Pour démontrer notre attachement à cette pratique, 1562 employés ont reçu une évaluation de rendement en 2024. Ces évaluations sont indispensables pour concilier les contributions de chaque employé avec nos objectifs stratégiques. Non seulement les évaluations peignent un tableau clair des attentes et des objectifs, mais elles fournissent également un cadre structuré pour la rétroaction et le perfectionnement professionnel. Avec un taux impressionnant de 93% de notre personnel ayant fait l'objet d'une revue de performance en 2024, il est clair que cette priorité est un aspect significatif de notre culture. En accordant continuellement la priorité à la gestion du rendement, nous assurons l'amélioration et la croissance personnelle constantes de notre effectif tout en développant une culture de responsabilisation et d'excellence.



Bien-être des employés

Chez Fairstone, nous sommes fermement déterminés à favoriser le bien-être général de nos employés.

Conscients qu'un effectif en bonne santé et heureux est essentiel à notre succès, nous avons élaboré divers programmes et campagnes axés sur le soutien de la santé physique, mentale et émotionnelle des membres de notre équipe. Notre vision adopte une culture de bien-être et d'ouverture, ainsi qu'un large éventail de stratégies de bien-être, afin d'offrir un milieu de travail accommodant et des atouts qui répondent aux divers besoins de notre équipe.

JOURNÉES BIEN-ÊTRE : CONGÉS FLEXIBLES POUR UN ÉQUILIBRE SAIN ENTRE LE TRAVAIL ET LA VIE PERSONNELLE

Chez Fairstone, nous savons que le bien-être de nos employés est essentiel à notre réussite collective. À cette fin, nous avons lancé les journées Bien-être, une initiative souple et axée sur le mieux-être. Ces six jours annuels donnent à nos employés la liberté de prendre des congés pour des activités qui les revigorent, qu'il s'agisse de prendre soin de leur santé personnelle, de profiter d'un événement familial ou simplement de prendre le temps de se détendre. Qu'il s'agisse d'une journée programmée pour prendre soin de soi ou d'une absence imprévue en raison d'urgences personnelles inopinées ou pour des raisons de santé, les journées Bien-être offrent la polyvalence et le soutien nécessaires pour maintenir un équilibre sain entre le travail et la vie personnelle.



DIALOGUE – UNE CLINIQUE SANS RENDEZ-VOUS À PORTÉE DE MAIN

Fairstone offre l'accès à Dialogue, une plateforme complète sur la santé et le bien-être, dans le cadre de notre ensemble complet d'avantages sociaux en matière de santé. Conçu pour répondre aux besoins variés de nos employés, Dialogue offre un nombre illimité de soins de santé virtuels accessibles 24 heures sur 24, 365 jours par année, y compris les soirs et les fins de semaine, ce qui signifie que nos employés et leur famille peuvent recevoir du soutien et des soins médicaux illimités en cas de besoin. Au-delà de l'aide médicale immédiate, Dialogue offre également un large éventail de ressources et d'outils de bien-être, assurant ainsi que notre équipe bénéficie d'un soutien continu pour préserver leur santé et leur bien-être en général.

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS ET À LEUR FAMILLE (PAEF)

Dialogue sert également de fournisseur du Programme d'aide aux employé(e)s et à la famille (PAEF) de Fairstone. Grâce à cette association, Fairstone offre à ses employés une expérience conviviale, axée sur le numérique, proposant un accès instantané à des services de bien-être essentiels. Les employés peuvent communiquer sans difficulté avec des spécialistes en santé mentale, des conseillers juridiques et financiers, des conseillers en orientation et des professionnels en relations familiales. Qu'il s'agisse de bien-être personnel, d'orientation professionnelle ou de soutien familial, les services complets de Dialogue garantissent que nos employés reçoivent une aide pratique et en temps opportun pour répondre à divers besoins.

Plus de **8 420³** journées de bien-être ont été prises par nos employés en 2024

Près de **1 130** visites virtuelles ont été traitées dans le cadre de Dialogue

³ un horaire de 7,5 heures par jour.

Soutenir la croissance de nos clients

Avantages pour les clients

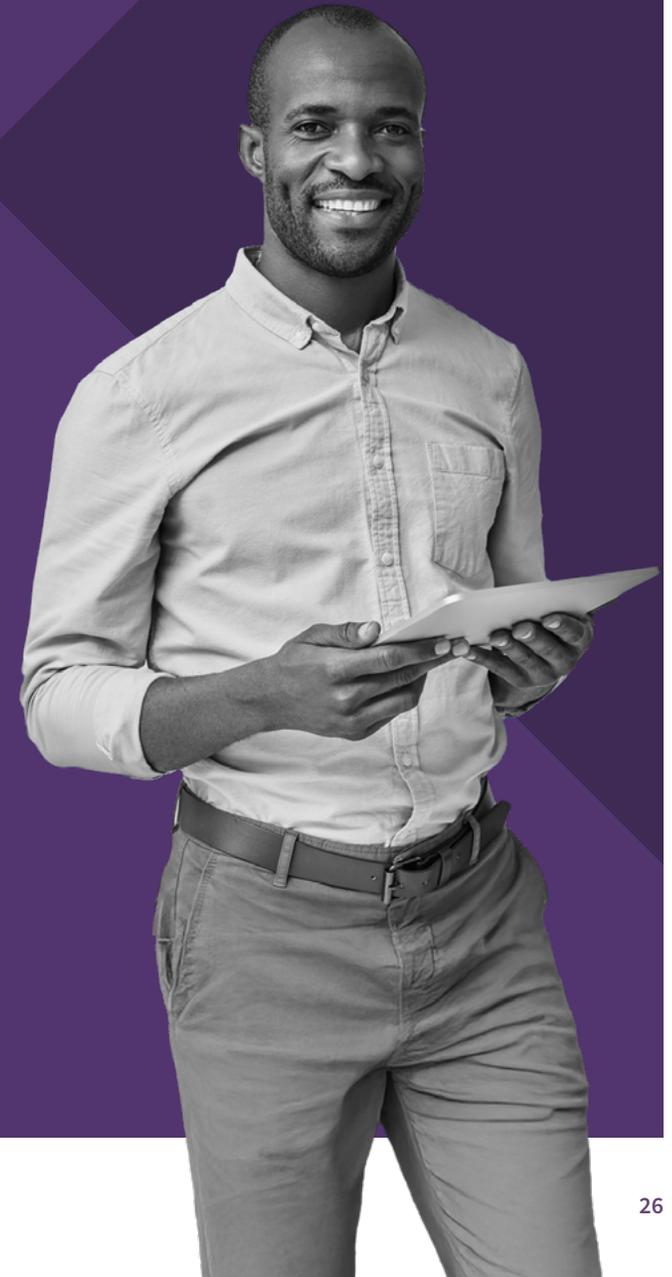
Programmes de soutien à la clientèle

Poursuivre la numérisation pour améliorer l'expérience client

Chez Fairstone, notre dévouement envers nos clients est le fondement de tout ce que nous faisons.

Guidés par une mentalité centrée sur le client et une approche axée sur la valeur, nous offrons des solutions financières qui sont non seulement novatrices et fiables, mais aussi accessibles et adaptées aux divers besoins des Canadiens.

En offrant des produits financiers faciles à comprendre, nous permettons aux Canadiens d'avancer dans leur parcours financier en toute confiance. Notre vaste expertise du secteur et notre expérience au Canada font de nous des partenaires de confiance pour les clients et les entreprises. En tant que principale banque de financement alternatif au Canada, nous sommes unis dans notre mission d'améliorer la vie des Canadiens et des Canadiennes en les aidant à atteindre leurs objectifs, en favorisant la réussite de nos partenaires d'affaires et en favorisant la croissance et la prospérité mutuelles.



Avantages pour les clients

Grâce à près de cent ans d'expérience en matière de prêts, Fairstone a fait sa place en tant que fournisseur de confiance offrant des solutions de crédit responsables.

Notre gamme diversifiée de services s'adresse aux emprunteurs de quasi premier ordre en ligne et par l'intermédiaire de notre réseau national de 257 succursales. Nous travaillons également en étroite collaboration avec plus de 2 000 partenaires de commerce de détail actifs partout au Canada, en offrant des options de financement de détail flexibles qui aident leurs clients à atteindre leurs objectifs. En collaboration avec notre famille de marques (EdenPark, Financière Fairstone, Banque Fairstone et Fig), nous offrons une vaste gamme de solutions financières, allant des prêts personnels et des prêts numériques au financement de détail et au financement automobile, en passant par les services de cartes de crédit et les certificats de placement garanti (CPG). Chacun de nos produits et services est conçu pour rendre les solutions financières plus accessibles, transparentes et responsables pour les Canadiens et les Canadiennes.

ÉCOUTER NOS CLIENTS : TISSER DES LIENS SOLIDES

La notion d'une offre d'expérience client de qualité est au cœur de nos solutions de crédit. Qu'il s'agisse d'offrir des produits qui correspondent aux besoins d'emprunt de nos clients ou d'offrir un service fiable, nous sommes déterminés à assurer une expérience positive et conviviale. Pour rester à l'écoute des attentes de nos clients, nous recueillons activement des commentaires sur l'ensemble de nos produits tout au long du parcours du client. Cette rétroaction nous aide à mesurer le rendement et à cerner les points à continuer d'améliorer. En 2024, nos indicateurs de satisfaction de la clientèle reflètent les progrès faits dans nos efforts pour fournir un service fiable et utile.

L'importance que nous attachons au service à la clientèle passe notamment par l'engagement proactif dans les médias sociaux. Notre équipe des médias sociaux est déterminée à traiter les préoccupations des clients, à répondre aux demandes de renseignements et à fournir un soutien en temps opportun sur toutes les plateformes. Au cours de la dernière année, nous avons eu plus de 5000 interactions avec des clients sur les médias sociaux. Chacune est examinée et soumise à l'équipe appropriée pour que de vrais représentants des équipes du Service à la clientèle et du Marketing y répondent. La surveillance constante et l'interaction quotidienne avec les clients par le canal de leur choix font partie des nombreuses façons par lesquelles nous témoignons de notre souci d'être accessibles et réceptifs. Cette approche a contribué à notre excellente note de 4,1 étoiles sur Google, qui illustre la confiance que nos clients ont en nous.

Prêts personnels⁴

Score net de recommandation **39**

Nombre de sondages remplis **4 513**



Titulaires de carte de crédit⁵

Score net de recommandation **8**

Nombre de sondages remplis **3 029**



Clients du financement de détail⁶

Score net de recommandation **40**

Nombre de sondages remplis **17 619**



⁴ Sondage rempli entre septembre et décembre 2024.

⁵ Sondage rempli entre août et septembre 2024.

⁶ Sondage rempli en novembre 2024.

ÉCOUTER NOS CLIENTS : TISSER DES LIENS SOLIDES (SUITE)

Depuis 2022, notre accréditation auprès du Bureau d'éthique commerciale souligne notre engagement envers des pratiques éthiques et transparentes. En 2023, nous avons élargi nos canaux pour recueillir les commentaires des clients en introduisant Trustpilot, qui offre aux clients une plateforme pour parler de leurs expériences. Bien que notre cote Trustpilot soit actuellement de 3,4 étoiles, elle représente une occasion d'apprendre et de nous améliorer alors que nous continuons de prioriser l'écoute de nos clients et la satisfaction de leurs attentes.

SOUTIEN PERSONNALISÉ : LE RÔLE DE NOTRE ÉQUIPE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Chez Fairstone, le service à la clientèle exceptionnel est une des pierres angulaires de nos opérations et notre équipe du Service à la clientèle sert de pilier clé pour offrir du soutien. En 2024, nos agents ont traité plus de 2,5 millions d'appels, répondant aux demandes de renseignements, offrant des solutions et assurant une expérience positive à nos clients. Grâce à leur expertise et à leur approche compatissante, ils ont rendu chaque échange bénéfique et ainsi renforcé notre engagement envers la satisfaction des clients.

« J'adore les services de la Financière Fairstone. Le service à la clientèle est unique; son aide financière est vraiment bénéfique et fiable. J'apprécie vraiment que la Financière Fairstone soit là pour moi. Je recommanderai la Financière Fairstone à toute personne qui a besoin d'aide financière. »

ELIZABETH

Cliente pour les prêts personnels, Google

SOUTENIR LES CLIENTS D'UN OCÉAN À L'AUTRE

Comptant 257 succursales dans les secteurs urbains, suburbains, ruraux et métropolitains, nous sommes un prêteur d'envergure nationale axé sur la communauté. En 2024, nous avons ouvert six nouvelles succursales pour mieux répondre aux besoins des diverses communautés. Nos spécialistes des prêts se concentrent sur l'offre de solutions sur mesure pour répondre aux besoins financiers individuels des clients. Que ce soit au moyen de visites en personne ou de services numériques, nous visons à offrir un soutien et un service fiables qui correspondent aux préférences des clients. Chaque décision que nous prenons reflète notre engagement à trouver l'équilibre entre les besoins de nos clients, de nos employés et des communautés que nous servons.

ÉLARGIR LES OUTILS DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE POUR DONNER AUX CLIENTS LES MOYENS D'AGIR

En 2024, nous avons renforcé notre engagement à soutenir les clients dans leur parcours financier en élargissant notre gamme d'outils et de ressources en littératie financière. Cette année, nous avons investi dans l'élaboration et la diffusion de contenu intéressant, comme des articles, des infographies, des vidéos, des jeux-questionnaires interactifs et des calculatrices, pour aider les clients à prendre des décisions d'emprunt éclairées. À la fin de l'année, nous avons publié 189 articles sur la littératie financière (50 de ces billets de blogue avaient été publiés en 2024) portant sur les différentes étapes du processus d'emprunt.

Nos ressources continuent de rejoindre et d'intéresser les clients. Les calculatrices et les questionnaires sur la littératie financière ont été consultés 281 690 fois au cours de l'année, tandis que nos 20 vidéos sur la littératie financière sur YouTube ont été visionnées par 278 363 personnes. Le 2 novembre, nous avons tenu la deuxième journée annuelle Coup d'œil sur ton crédit, en partenariat avec Borrowell, ClearScore, Credit Karma, Equifax et Fig, afin de fournir aux clients des outils et des conseils pour mieux comprendre et améliorer leur solvabilité. Ces ressources font partie des efforts continus que nous déployons pour donner aux Canadiens et aux Canadiennes les connaissances dont ils ont besoin pour bâtir leur avenir financier en toute confiance.

Programmes de soutien à la clientèle

Chez Fairstone, nous sommes déterminés à répondre aux divers besoins de nos clients, conscients que le parcours financier de chaque personne est unique.

En mettant l'accent sur un service personnalisé, nous offrons une vaste gamme de solutions financières conçues pour soutenir les clients ayant des profils de crédit et des objectifs variés. Qu'il s'agisse d'options de financement souples et de cartes de crédit ou de produits d'assurance et de prêts personnels fiables, nos offres sont conçues pour fournir aux clients les ressources dont ils ont besoin pour relever les défis de la vie et réaliser leurs aspirations.



En 2024, plus de **75 000**
de nos clients ont bénéficié
de nos programmes d'aide

■ AIDER LES CLIENTS À SURMONTER LEURS DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Les défis imprévus de la vie peuvent créer des difficultés financières. C'est pourquoi, chez Fairstone, nous nous engageons à offrir des solutions qui répondent aux besoins uniques de nos clients pendant ces périodes. Nos programmes d'aide complets comprennent des options comme le refinancement des soldes, le rééchelonnement, le paiement différé et le délai en cas de sinistre. En 2024, ces programmes ont aidé 79 693 clients à retrouver la stabilité et à rembourser leurs prêts. Pour les clients titulaires de cartes de crédit, nous avons étendu le soutien comme les reports de paiements à près de 9430 personnes, nous avons remédié à des soldes totalisant plus de 72 millions de dollars et nous avons apporté un allègement crucial au moment où les gens en avaient le plus besoin.

Les spécialistes des prêts de Fairstone sont formés pour communiquer de façon claire et transparente afin que les clients comprennent entièrement leurs options et leurs engagements. Chaque cas est soigneusement évalué en fonction de la situation financière de la personne et de sa capacité de respecter ses obligations de paiement. En 2024, près de 62 000 clients éprouvant des difficultés en raison, par exemple, de frais médicaux, d'une invalidité ou de chômage, ont bénéficié d'ajustements de prêts adaptés, qui leur ont apporté un allègement financier indispensable. De plus, nos produits d'assurance prêt personnel ont justifié l'approbation de près de 6 163 demandes de règlement, ce qui représente des paiements totalisant près de 18 millions de dollars.

« J'étais dans une situation difficile et j'avais besoin d'une voiture de toute urgence, mais personne ne voulait me financer parce que je reçois une allocation d'aide aux personnes handicapées et que je n'avais pas d'historique de crédit. J'ai décidé de tenter ma chance auprès de la Financière Fairstone, m'attendant à un autre refus, mais ils se sont vraiment surpassés pour m'aider. Grâce à leur soutien, j'ai pu me procurer une voiture et maintenant, je suis en voie d'obtenir une bonne cote de crédit. Je suis extrêmement satisfaite du service. Ils m'ont même aidée à en arriver à un point où ma coopérative de crédit a approuvé ma demande de carte. Merci, la Financière Fairstone, de m'avoir donné une chance! »

SYLVIE

Cliente pour les prêts personnels

RENFORCER LE CRÉDIT ET L'ASSURANCE FINANCIÈRE

Chez Fairstone, nous aidons nos clients à gérer leurs dettes et à acquérir une résilience financière durable. Notre soutien va au-delà des prêts; nous offrons de la formation et des conseils sur les finances pour donner aux gens les moyens d'améliorer leur situation de crédit. Les produits de crédit de Fairstone sont conçus comme des outils pratiques pour les emprunteurs qui cherchent à rétablir leur crédit, leur offrant des occasions de prendre des décisions financières responsables, comme voir à assurer leurs paiements en temps opportun et consolider leurs dettes, pour gérer et rembourser leurs dettes plus efficacement.

« Fairstone m'a vraiment aidé au contraire des banques traditionnelles. Je n'avais pas d'historique de crédit, mais ils m'ont aidé à obtenir un prêt de 5 000 \$. Après que j'ai effectué des paiements constants pendant un an, ma demande de cartes de crédit est maintenant approuvée, et ma banque nous a même offert une marge de crédit à mon épouse et moi. Dans un an, mon prêt sera remboursé et je serai en mesure d'acheter une maison sans devoir faire face à des mises de fonds ou à des taux d'intérêt élevés. Je recommande fortement Fairstone pour son soutien dans la construction d'un avenir financier. »

SHAWN
Facebook

En 2024, cette approche a produit des résultats significatifs : plus de 44% des clients de Fairstone ont amélioré leur cote de crédit⁷. Ce succès met en lumière les bienfaits de fournir aux clients les ressources et la flexibilité nécessaires pour prendre en main leur avenir financier et s'employer à rendre leur situation de crédit plus solide et plus stable.

Les produits de crédit de Fairstone sont des outils précieux pour les emprunteurs qui cherchent à rétablir leur crédit.



Cote de crédit
↑

44%

de nos clients ont amélioré leur cote de crédit



Poursuivre la numérisation pour améliorer l'expérience client

Pour suivre l'évolution du paysage numérique, nous avons continué d'apporter des améliorations qui rendent nos produits et services plus accessibles et mieux alignés sur les besoins des clients. En 2024, plusieurs mises à jour numériques ont été mises en œuvre pour simplifier les interactions et améliorer l'expérience client globale. Ces initiatives reflètent nos efforts continus pour nous adapter et évoluer en réponse aux attentes des clients.

DÉVELOPPER LES PRÊTS NUMÉRIQUES À SERVICE COMPLET TOUT EN MAINTENANT UNE TOUCHE HUMAINE

En 2024, nous avons poursuivi l'expansion de nos capacités dans le domaine des prêts numériques à service complet, reconnaissant la valeur d'une offre d'options diversifiées pour répondre aux besoins de nos clients. En utilisant les canaux numériques, nous avons amélioré l'expérience client globale grâce au traitement en ligne et à distance des demandes de prêt qui offre plus de commodité. En tant que prêteur à l'écoute, nous demeurons engagés à servir nos clients de la manière qu'ils préfèrent, que ce soit en ligne, par téléphone ou en personne dans l'une de nos succursales.

Bien que l'innovation numérique soit à l'avant-plan, nous accordons également la priorité au service à la clientèle en personne pour ceux qui apprécient les interactions en personne. Ainsi, nous garantissons l'accessibilité pour les communautés rurales, urbaines et métropolitaines, y compris celles qui sont mal desservies par les banques traditionnelles. Notre approche tient également compte des clients en situation de handicap, qui peuvent choisir entre les visites en succursale, les consultations virtuelles ou les interactions téléphoniques avec les spécialistes des prêts.

Cette année, plus de 85 % des prêts ont été conclus par voie numériques⁸.



PROMOUVOIR L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

En 2024, nous avons continué de promouvoir l'adoption des services numériques, en réalisant d'importants progrès sur le plan de l'inscription aux relevés électroniques. L'adoption du relevé électronique pour le financement de détail est passée de 69% en décembre 2023 à un taux impressionnant de 78% en décembre 2024, et de 41% à 46% pour les cartes de crédit au cours de la même période. Pour encourager ce changement, nous avons misé sur plusieurs canaux, notamment les messages électroniques, les encarts de relevés, les centres d'appels et le système de réponse vocale interactive, ainsi que sur le contenu éducatif comme les tutoriels vidéo sur YouTube et les médias sociaux.

Afin d'améliorer encore plus la commodité pour nos clients, nos agents du Service à la clientèle sont équipés pour inscrire les clients aux relevés électroniques en toute transparence lors d'interactions téléphoniques. Cela s'harmonise non seulement avec les préférences des clients en matière d'accessibilité numérique, mais réduit également les coûts d'impression et d'affranchissement, ce qui nous permet de réaliser des économies que nous réinvestissons dans l'amélioration des processus et l'innovation numérique.

De plus, nous avons mis en place une solution de remplacement pour les demandes envoyées par télécopieur. Grâce à elle, notre équipe du Service à la clientèle dispose d'un moyen plus efficace pour aider les clients à transmettre des images de documents. Ces avancées témoignent de notre engagement continu à accroître la commodité pour les clients et l'efficacité opérationnelle tout en favorisant un avenir plus durable.

EFFICACITÉ DES SUCCURSALES : STIMULER LA PRODUCTIVITÉ ET AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'amélioration de l'efficacité en succursale demeure une priorité, ce qui permet à nos spécialistes des prêts de se concentrer davantage sur les clients tout en réduisant les tâches administratives. En 2024, plusieurs initiatives ont stimulé la productivité dans l'ensemble de notre réseau.

Les améliorations apportées au processus de vente d'actifs au Canada ont donné à l'équipe des ventes d'actifs un accès direct aux documents requis, éliminant jusqu'à 75% des efforts de la succursale et économisant environ 768 heures par année. Nous avons également centralisé le processus de quittance pour les prêts personnels garantis et les prêts hypothécaires entièrement garantis, en le rendant entièrement numérique. Ce changement permet d'économiser 435 heures par année et d'assurer la conformité aux délais de traitement prévus par la loi. De plus, une mise à niveau de la fonctionnalité de recherche du système a introduit la recherche universelle dans tous les champs de numéros de téléphone, ce qui permet d'accéder plus rapidement aux dossiers des clients et d'économiser jusqu'à 21 000 heures par année. Ces progrès témoignent de l'accent que nous mettons sur l'efficacité opérationnelle tout en maintenant notre engagement à offrir un service de grande qualité axé sur le client.



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE À L'INNOVATION NUMÉRIQUE

En 2024, nous avons poursuivi notre parcours vers l'optimisation numérique, en misant sur nos efforts pour améliorer l'expérience client grâce à une utilisation réfléchie de la technologie. En cherchant des moyens pratiques de rationaliser les opérations et d'améliorer l'accessibilité, nous demeurons déterminés à harmoniser nos outils numériques avec les besoins changeants de nos clients.

Cette année a été marquée par des initiatives et des projets pilotes en cours visant à améliorer nos services et à créer des interactions plus efficaces et plus conviviales. À mesure que nous poursuivons notre transformation numérique, nous continuons de mettre l'accent sur les innovations utiles tout en maintenant un équilibre entre le progrès et l'approche client. Ces efforts reflètent notre engagement envers l'amélioration continue et la prestation de solutions fiables et accessibles qui s'adaptent aux attentes changeantes de nos clients et partenaires.

« J'ai eu une très bonne expérience avec Fairstone! De la demande du prêt à sa clôture, tout s'est bien déroulé, comme promis. Il n'y a eu aucun problème. Je vais certainement utiliser Fairstone de nouveau et la recommander fortement. L'interface en ligne facilite la gestion des paiements et le suivi de mon solde. »

BRIAN
Trustpilot

Évaluations intelligentes, prêts rapides : l'incidence des modèles d'évaluation automatiques

En 2023, nous avons lancé des modèles d'évaluation automatiques (MEA) pour l'évaluation des propriétés dans le cadre de nos prêts personnels garantis, en mettant à l'essai l'outil dans 60 succursales situées dans des secteurs urbains et suburbains. Encouragés par un accueil et des résultats positifs, nous avons étendu l'utilisation des MEA à toutes les succursales de Fairstone en 2024. Cet outil d'évaluation automatique, alimenté par l'apprentissage automatique, a transformé le processus de prêt en réduisant les délais de clôture des prêts à seulement une demi-journée, ce qui a considérablement amélioré la commodité pour les clients.

En plus d'améliorer l'expérience client, les MEA ont réduit les coûts d'évaluation de 48%, et les économies ont été transmises directement aux clients. L'outil a également contribué à la durabilité environnementale en diminuant la nécessité de conduire pour mener des évaluations et en réduisant notre impact environnemental. Depuis leur lancement, les MEA ont permis d'évaluer plus exactement la valeur des propriétés, d'augmenter les taux de conclusion de 19% et d'accélérer le processus de prêt pour les clients et les employés.

Intégration de l'IA : expansion du programme de l'agent conversationnel d'IA

En 2024, Fairstone a capitalisé sur le succès de son programme d'engagement client piloté par l'IA, qui fournit une assistance aux clients par le biais de systèmes automatisés. Cette initiative répond efficacement aux demandes de renseignements et permet de mettre les clients en relation avec des spécialistes des prêts, en leur offrant une flexibilité dans le mode de communication qu'ils préfèrent. Le programme a généré des résultats solides, avec des taux d'engagement élevés. Cette approche innovante continue d'améliorer l'expérience des clients en leur offrant un soutien rapide, accessible et efficace.

Multiplication des options de paiement grâce à l'intégration du portefeuille mobile

En novembre 2024, nous avons lancé la fonction de portefeuille mobile pour la carte de Récompenses Walmart Mastercard, qui permet aux clients d'utiliser Apple Pay et Google Pay avec leurs appareils mobiles pour effectuer des paiements et obtenir des récompenses de Walmart chez Walmart et chez les marchands participants, en magasin et en ligne. Cette initiative améliore la commodité et simplifie l'expérience de paiement, ce qui reflète notre engagement à répondre aux besoins changeants des clients au moyen de solutions numériques pratiques.

Travailler aux côtés des communautés que nous servons

Programme de
commandites
communautaires

Mois de l'engagement
communautaire

Dons et campagnes
de financement
d'entreprise

Outils et partenariats
en littératie financière

Chez Fairstone, notre engagement envers les communautés que nous desservons est au cœur même de notre identité en tant que prêteur axé sur les communautés.

Guidés par nos trois piliers de responsabilité sociale d'entreprise, soit soutenir nos communautés, appuyer la réussite des femmes et promouvoir la littératie financière, nous nous efforçons de créer une incidence durable et significative. En favorisant la santé, l'équité et le bien-être financier, nous permettons aux personnes et aux communautés de s'épanouir. Notre conviction que chaque personne mérite un accès égal, des chances égales et une considération égale nous incite à créer un environnement inclusif où chacun a les outils nécessaires pour réussir, de sorte que lorsque nos communautés prospèrent, nous en profitons aussi.



PILIER DE NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE



Le soutien aux communautés

Les gens sont au cœur de notre raison d'être et nous reconnaissons l'importance de notre rôle en tant que prêteur axé sur les communautés. En accordant la priorité à la santé et au bien-être de nos communautés et en habilitant nos employés à avoir un impact important, nous pouvons contribuer au succès de nos communautés et apporter des changements positifs autour de nous.



Appuyer la réussite des femmes

L'égalité entre les hommes et les femmes est fondamentale pour nous. C'est pourquoi nous travaillons constamment à appuyer la réussite des femmes et à offrir à toutes et à tous une chance d'avancement de carrière. Par conséquent, nous nous engageons à favoriser une culture axée sur la diversité, l'équité et l'inclusion. Nous visons à créer un environnement inclusif et accueillant qui garantit l'égalité des chances pour tous les employés, en leur offrant un lieu de travail dans lequel chacun peut s'épanouir.



Promouvoir la littératie financière

Nous nous engageons à aider les Canadiens et les Canadiennes à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées. Nous voulons favoriser la littératie financière pour donner aux communautés les moyens de prendre en main leur situation économique et de prendre des décisions éclairées pour maintenir leur bien-être financier.

Chez Fairstone, nous croyons au pouvoir de la communauté. Grâce au travail bénévole et aux dons, nos employés mettent activement leur temps, leurs compétences et leur expertise au service de causes importantes. Nous voyons les gens de nos communautés non seulement comme des clients, mais comme nos voisins, et nous sommes déterminés à renforcer ces liens en accordant la priorité à la santé et à la prospérité des communautés que nous servons.



Programme de commandites communautaires

En redonnant à nos communautés, nous visons à créer un lien solide entre les employés et les communautés locales qu'ils servent. Grâce à notre Programme de commandites communautaires, nous offrons à la fois des ressources financières et des bénévoles dévoués pour contribuer à divers événements communautaires. Nous encourageons activement les membres de notre équipe à s'impliquer dans leur quartier en soutenant des initiatives locales et en y participant. Nos employés participent avec enthousiasme à ces événements, établissant des liens avec leurs communautés et contribuant à créer une atmosphère plus dynamique et positive. En 2024, Fairstone a fièrement commandité 32 organismes et versé 75 000\$ en faveur d'initiatives communautaires, et bon nombre de nos employés dévoués ont donné de leur temps.

32
ORGANISATIONS
parrainées par les succursales de la Financière Fairstone en 2024

75 000 \$
INVESTIS
pour des commandites communautaires



Les employés dévoués de Fairstone se sont portés volontaires avec enthousiasme lors de l'événement des Jeux Olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse en 2024.

COMITÉ DES COMMANDITES COMMUNAUTAIRES

Au centre de l'engagement de Fairstone envers la communauté se trouve le Comité des commandites communautaires, un groupe dévoué composé de membres de chacune de nos quatre régions géographiques, et des représentants des bureaux corporatifs et de l'équipe des Communications d'entreprise. Le comité joue un rôle essentiel dans notre Programme de commandites communautaires, travaillant méticuleusement pour simplifier la collaboration entre les équipes partout au Canada et cherchant des possibilités de commandite dans chaque communauté locale. De plus, le comité promeut la marque de Fairstone au moyen de la coordination et de l'orchestration d'événements locaux dans toutes les régions. En outre, il détermine et approuve de manière exhaustive les occasions de commandite qui correspondent à un ou plusieurs de nos piliers clés de la responsabilité sociale d'entreprise, en veillant à ce que nos contributions aient une incidence concrète et durable sur les communautés que nous servons.



Convoi de camions des Jeux olympiques spéciaux (Nouvelle-Écosse)

Fairstone est fière de soutenir le Convoi de camions des Jeux Olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse, un organisme qui transforme la vie grâce au sport. En offrant des possibilités d'entraînement et de compétition à 2500 athlètes de tous âges et de toutes habiletés, l'événement permet aux personnes ayant une déficience intellectuelle de s'épanouir, ce qui favorise la confiance, l'inclusion et l'acceptation. Fondé sur une vision d'inclusion des communautés, les Jeux Olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse met en valeur les talents et le potentiel de ces athlètes incroyables, nous encourageant tous à mettre la diversité à l'honneur et à créer un monde plus inclusif.

« Les Jeux Olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse s'engage à enrichir la vie des Néo-Écossais ayant une déficience intellectuelle grâce au sport. Notre partenariat avec Fairstone, dans le cadre de votre commandite du convoi de camions « Big Rigs, Big Hearts, Big Results » a profité à nos athlètes en leur offrant un soutien financier et bénévole nécessaire. Chaque année, ils apportent tellement à notre événement. Nous accueillons l'équipe de Fairstone à bras ouverts et nous les remercions de leur engagement. »

MICHAEL GREEK

PDG, Jeux Olympiques spéciaux de la Nouvelle-Écosse

 **Hockey Aide Les Sans-Abri (Nouvelle-Écosse)**

Hockey Aide Les Sans-Abri tire parti de l'amour du hockey au Canada pour lutter contre l'itinérance grâce à des tournois avec des professionnels et des amateurs, dont la totalité des recettes nettes va à des initiatives locales. À Halifax, les fonds soutiennent le Centre d'accueil et de soutien de VETS Canada, qui offre un logement et de l'aide à l'emploi aux anciens combattants, ainsi que le programme d'aide sociale d'Adsum, qui offre un logement et de la stabilité aux femmes, aux jeunes et aux personnes de diverses identités de genre. Dans la région de York, les fonds viennent également en aide à des jeunes et à des familles vulnérables par l'entremise de «Blue Door» et de «360°kids». Fairstone est fière d'aider Hockey Aide Les Sans-Abri à trouver des solutions durables à l'itinérance partout au Canada.

« Le partenariat de Fairstone avec Hockey Aide Les Sans-Abri apporte un soutien essentiel à des jeunes et à des familles vulnérables bénéficiaires de « Blue Door » et de « 360°kids » dans la région de York. Ce partenariat a permis aux employés de Fairstone de faire du bénévolat et d'établir des liens avec d'autres commanditaires, participants et bénévoles à l'événement. »

GEORGE GIBBONS

Coordonnateur des opérations au nom de Hockey Aide Les Sans-Abri (York)



En Nouvelle-Écosse et en Ontario, des employés de Fairstone, se sont réunis pour s'impliquer dans certaines activités de Hockey Aide Les Sans-Abri, donnant de leur temps et de leur énergie pour contribuer à leur communauté.

 **Festival de Blues de l'Ouest-de-l'Île (Québec)**

Le Festival de Blues de l'Ouest-de-l'Île allie la passion pour la musique et l'engagement communautaire. Au fil des ans, le festival a permis de faire don de près d'un demi-million de dollars à des initiatives communautaires locales afin de soutenir des organismes sans but lucratif et de promouvoir le blues dans l'Ouest-de-l'Île. Fairstone est fière d'appuyer cet événement porteur qui enrichit la communauté tout en améliorant les conditions de vie des personnes dans le besoin.

« Nous sommes fiers que notre mission continue de contribuer concrètement aux associations, en fournissant un travail précieux aux personnes les plus vulnérables. Nous sommes également reconnaissants d'avoir des commanditaires qui contribuent au succès de cet événement, qui prend maintenant place dans quatre communautés voisines de l'Ouest-de-l'Île. Les commanditaires comme Fairstone changent la donne en nous permettant de continuer à offrir non seulement des spectacles en direct et à créer un sentiment d'appartenance pour ceux qui y participent, mais aussi de sensibiliser les gens et de recueillir des fonds pour ces groupes. »

DIMITRIOS BEIS

Cofondateur et vice-président, Festival de Blues de l'Ouest-de-l'Île



PRÈS DE 500 000 \$
ont été versés aux initiatives locales au fil des ans

Fairstone est fière de soutenir le Festival de Blues de l'Ouest-de-l'Île, qui met à l'honneur la musique et l'esprit communautaire.

 **Great Cycle Challenge Canada (Ontario)**

Le «Great Cycle Challenge» est l'un des plus grands événements cyclistes au Canada. Il rassemble des cyclistes de tous âges et niveaux de chaque province et territoire pour lutter contre le cancer chez les enfants. Depuis la création de l'organisme en 2016, les participants ont parcouru plus de 24 millions de kilomètres à vélo et recueilli près de 47 millions de dollars pour appuyer la recherche et les efforts de la «SickKids Foundation» visant à trouver un remède. Au Canada, où plus de 1 700 enfants reçoivent un diagnostic de cancer chaque année, le défi permet aux gens d'avoir une incidence réelle et de donner aux enfants l'avenir meilleur qu'ils méritent. Fairstone est fière d'appuyer cette initiative, qui incite les Canadiens à pédaler vers un monde sans cancer infantile.



... Fabian Meneses, directeur de la succursale de Barrie, en Ontario, qui a roulé pour le «Great Cycle Challenge» au mois d'août pour amasser des fonds pour la lutte contre le cancer chez les enfants.

 **London Pride Festival (Ontario)**

Fairstone soutient le «Pride London Festival», un organisme sans but lucratif voué à la promotion de la diversité et de l'égalité. En organisant des événements intéressants, divertissants et éducatifs, «Pride London» favorise une meilleure compréhension et met à l'honneur le dynamisme de nos communautés 2SLGBTQIA+. Nous sommes honorés de contribuer à cette initiative, qui unit les gens tout en faisant la promotion de l'inclusion et du respect.

... «Les dons généreux et la participation active au «Pride London Festival», comme ceux de Fairstone, sont essentiels pour créer un espace où la communauté queer peut se sentir en sécurité et soutenue. C'est grâce à ces actes de visibilité et de solidarité que nous pouvons réellement changer les choses, et nous sommes reconnaissants de son engagement soutenu envers notre cause en 2024.»

ROBYN HODGSON

Présidente du conseil d'administration de 2025
London Pride Festival



... Des employés de Fairstone du district de London ont fait du bénévolat au «London Pride Festival», démontrant ainsi notre engagement envers l'inclusion et le soutien à la communauté 2SLGBTQIA+.

Mois de l'engagement communautaire

Chaque année, en septembre, Fairstone se réunit pour célébrer le Mois de l'engagement communautaire, une initiative visant à favoriser l'engagement, le travail d'équipe et l'impact communautaire grâce au bénévolat.

Cette campagne d'un mois illustre notre engagement à redonner et à apporter notre contribution là où nous vivons et travaillons. Orienté par nos trois piliers centraux, soutenir nos communautés, appuyer la réussite des femmes et promouvoir la littératie financière, le Mois de l'engagement communautaire offre aux employés des occasions de renforcer les liens d'équipe tout en contribuant à des causes louables. La campagne de cette année a connu un engagement impressionnant : 754 personnes ont participé à 165 activités organisées, dont 65 campagnes de collecte de denrées alimentaires et le soutien de plus de 90 organismes de bienfaisance. Grâce à l'action collective, Fairstone continue de renforcer les communautés, d'encourager le changement et d'avoir une incidence positive et durable.



●... Yvonne Van Ryk

Lauréate du prix Héroïsme communautaire 2024 et directrice de succursale, Duncan (Colombie-Britannique)

CRÉATION DU PRIX HÉROÏSME COMMUNAUTAIRE

En 2024, nous avons créé le prix Héroïsme communautaire dans le cadre de notre initiative annuelle du Mois de l'engagement communautaire, qui vise à récompenser les employés qui font preuve d'un dévouement exceptionnel à l'égard de leur communauté. Ce prix avec mise en nomination par des pairs souligne la contribution exceptionnelle des membres de notre équipe tout au long de l'année, témoignant de notre engagement à créer des retombées sociales positives. La première lauréate, Yvonne Van Ryk, directrice de succursale de Duncan, en Colombie-Britannique, a été honorée pour ses efforts remarquables, notamment l'organisation de collectes de denrées alimentaires, le mentorat de jeunes de la région et la promotion de l'engagement communautaire. Cette initiative témoigne de notre détermination à donner de l'autonomie aux gens et à fortifier les communautés où nous vivons et travaillons.

JOURNÉE DE BÉNÉVOLAT

Fairstone encourage les employés à être des acteurs de changement en soutenant leurs activités de bénévolat dans le cadre de son programme de bénévolat. Grâce à cette initiative, les employés permanents à temps plein et à temps partiel admissibles bénéficient d'un jour de congé payé chaque année pour faire du bénévolat en faveur d'un organisme de bienfaisance agréé de leur choix, axé sur les trois piliers de responsabilité sociale de l'entreprise. Cette activité peut être effectuée pendant les heures normales de travail et s'étendre sur une seule journée ou plusieurs jours. Cette approche laisse aux employés plus de flexibilité pour planifier leur contribution et génère un taux de participation plus élevé au profit de nos communautés.

5325

HEURES

de bénévolat
en 2024

Dons et campagnes de financement d'entreprise

Fairstone accorde un soutien financier aux organismes de bienfaisance et aux initiatives communautaires dans un esprit de responsabilité communautaire et d'entreprise.

Notre engagement à favoriser des changements porteurs va au-delà des solutions de prêt responsables; il vise à redonner et à avoir une incidence réelle et positive dans nos communautés. Nos initiatives de dons et nos campagnes de financement d'entreprise témoignent de notre mission consistant à outiller les gens, à renforcer nos liens avec nos communautés et à créer un avenir meilleur pour tous.



PARTENARIAT AVEC LA CROIX-ROUGE

En 2024, Fairstone a continué son partenariat de 75 000\$ sur trois ans avec la Croix-Rouge canadienne dans le cadre de son engagement à avoir un impact durable sur les communautés que nous servons. Cette collaboration souligne notre engagement à soutenir ceux dans le besoin et reflète l'ensemble de nos efforts en matière de responsabilité sociale d'entreprise. Nous sommes impatients de développer notre engagement auprès de la Croix-Rouge canadienne et de travailler ensemble pour créer des communautés plus fortes et plus résilientes partout au Canada.

FONDATION DOUGLAS

Pour la quatrième année consécutive, Fairstone s'est engagée à faire un don de 20 000\$ à la Fondation Douglas pour soutenir un événement de collecte de fonds annuelle visant à promouvoir la sensibilisation à la santé mentale. Cette initiative unique a invité la communauté à une soirée de bingo passionnante et colorée. Notre don d'entreprise reflète notre engagement à créer des changements positifs dans nos communautés en soutenant la recherche en santé mentale et les initiatives de la Fondation Douglas.

Créer un futur meilleur pour tous.

75 000 \$

Partenariat de trois ans avec la Croix-Rouge canadienne

20 000 \$

Don à la Fondation Douglas

80 000 \$

Engagement de quatre ans envers le programme de développement économique de la Fondation canadienne des femmes

246 000 \$

en dons des employés et de l'entreprise pour Centraide

56 000 \$

en levée de fonds pour Leucan

PARTENARIAT AVEC LA FONDATION CANADIENNE DES FEMMES

La diversité et l'égalité des genres sont les pierres angulaires de notre stratégie de responsabilité sociale d'entreprise. Fairstone croit sincèrement que la diversité et l'égalité des genres sont essentielles pour la santé, la productivité et la réussite des organisations, tant du point de vue des employés que de celui des affaires. Par conséquent, en 2024, Fairstone a poursuivi son engagement à verser 80 000 \$ sur quatre ans aux programmes de développement économique de la Fondation canadienne des femmes et continue de collaborer à des initiatives afin d'aider les femmes, les filles et les personnes de diverses identités de genre à échapper à la pauvreté.

399
JOURNÉES DES ANGES

accordées pour
la campagne
Centraide en 2024



LA CAMPAGNE CENTRAIDE DE FAIRSTONE

En 2024, la campagne Centraide de Fairstone a dépassé les attentes, mettant en valeur la force de la collaboration et de la générosité dans l'ensemble de l'organisation. La campagne a permis d'amasser un don impressionnant de 246 625 \$, ce qui représente une augmentation de 16% par rapport à l'année précédente. Ce succès a été alimenté par des tactiques novatrices, notamment des concours en succursale et dans les bureaux corporatifs, l'engagement des « champions » axés sur les pairs et des activités excitantes comme le jeu du Bingo Bonanza animé par le comédien JC Surette à la fin de la campagne. Les employés de toutes les régions ont participé avec enthousiasme, inspirés par des conférences en direct de Centraide, des activités de sensibilisation personnalisées et des tableaux de classement qui font le suivi des progrès hebdomadaires. Des contributions supplémentaires ont été apportées par les bâtisseurs communautaires et les donateurs chefs de file de Fairstone, et des programmes de dons jumelés ainsi que des dons d'entreprise ont amplifié l'impact.

En reconnaissance de la généreuse participation de ses employés à la campagne, Fairstone récompense ceux qui versent l'équivalent d'une heure de salaire par mois au moyen de retenues à la source en leur accordant une journée de congé supplémentaire programmée, la « journée des anges ». Depuis 2018, Fairstone a fièrement offert 2 086 journées des anges à des employés qui ont activement participé à la campagne de financement de Centraide.



Plusieurs employés courageux ont participé au Défi têtes rasées pour Leucan.

■ DÉFI FAIRSTONE X LEUCAN 2024

Le Défi Fairstone en soutien à l'organisme de bienfaisance Leucan de 2024 a de nouveau été touchant, grâce à notre empathie et à notre dévouement collectif, qui ont eu une incidence durable sur la vie d'enfants atteints de cancer et de leur famille. Les principaux points saillants comprennent la collecte de fonds d'un impressionnant montant de 43 590 \$ par les employés de Fairstone pour Leucan, ce qui démontre notre engagement à faire une différence. Pour soutenir encore davantage cette cause, Fairstone a versé 12 500 \$ de plus à Leucan, pour un total de 56 090 \$. Pour une deuxième année, le Comité Leucan a organisé une course mémorable à Saint-Jean-sur-Richelieu, au Québec, où les employés, les familles et les proches se sont unis dans un esprit de solidarité pour cette cause. De plus, un nombre record de neuf employés ont participé au Défi têtes rasées pour Leucan, laissant une marque significative de leur détermination et de leur implication.

PLUS DE

60

employés ont participé au défi Fairstone x Leucan de 2024

« C'est avec émotion et fierté que l'équipe de Fairstone a donné plus de 395 000 \$ à Leucan au cours des neuf dernières années. Ce montant représente non seulement le rétablissement d'une trentaine d'enfants atteints du cancer, mais aussi l'aide et le soutien fournis à leur famille. Au-delà de l'argent recueilli, nous sommes fiers de voir de plus en plus d'employés s'impliquer dans le défi avec leur famille pour soutenir cette cause unique qui nous est si chère. Année après année, la famille Fairstone prouve que seuls, nous allons plus vite, mais qu'ensemble, nous allons plus loin. »

JEAN-MARC RICHARD

Directeur de district, secteur du Québec et ambassadeur de Leucan chez Fairstone



Outils et partenariats en littératie financière

La littératie financière est essentielle pour permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de prendre des décisions financières éclairées et responsables.

En plus d'offrir des solutions de prêt adaptées et responsables, nous avons créé diverses initiatives conçues pour donner aux personnes les connaissances, les outils et la confiance nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées. Que ce soit par des interactions en personne dans nos succursales ou par l'accès à une foule de ressources en ligne, nous nous efforçons de fournir aux emprunteurs actuels et potentiels les renseignements dont ils ont besoin pour avancer adroitement dans leur parcours financier.

En 2024, Fairstone a intensifié ses efforts pour offrir des outils, des ressources et des partenariats accessibles qui favorisent le bien-être financier et aident les personnes à cheminer dans leur parcours financier en toute confiance.

Voici un résumé de nos initiatives :

● Ressources et outils interactifs

- Quatorze calculatrices de prêt en ligne gratuites pour explorer les différentes options, calculer les paiements et prendre des décisions d'emprunts éclairées.
- Une série d'articles, d'infographies et de vidéos sur des sujets comme les options d'emprunt, la gestion du budget et la prévention de la fraude.
- Des jeux-questionnaires interactifs pour aider les utilisateurs à approfondir leurs connaissances financières.

● Contenu éducatif élargi

- Publication de 319 nouveaux éléments de contenu unique (638 en anglais et en français combinés), qui aident les emprunteurs tout au long de leur parcours financier.
- Création de 20 vidéos sur la littératie financière sur YouTube, qui ont récolté un total de **278363 visionnements**.
- Les calculatrices et les questionnaires sur la littératie financière ont été consultés **281690 fois**.

● Journée Coup d'œil sur ton crédit

- Tenue de la deuxième **Journée Coup d'œil sur ton crédit** annuelle le 2 novembre, en partenariat avec Borrowell, ClearScore, Credit Karma, Equifax et Fig pour encourager les Canadiens et les Canadiennes à surveiller régulièrement leur cote de crédit.

● Prévention de la fraude et soutien aux aînés

- Élaboration de ressources pour aider les aînés à éviter l'exploitation financière, la fraude et le télémarketing frauduleux.
- L'information est disponible en ligne sous l'onglet Ressources pour les aînés ou sur demande.

● Soutien personnalisé pour les emprunteurs

- Estimations de prêt personnalisées et gratuites, sans obligation ni incidence sur les cotes de crédit.
- Accès à la gestion de compte en ligne, qui permet aux emprunteurs de gérer leurs prêts et de suivre les progrès qu'ils ont réalisés.

● Mobilisation et sensibilisation

- Offre d'outils et de conseils en matière de littératie financière sur Fairstone.ca/fr pour aider les emprunteurs à atteindre leurs objectifs financiers.
- Accent continu mis sur le soutien aux jeunes générations grâce à des initiatives d'éducation qui promeuvent l'acquisition de compétences en matière de budgétisation, d'épargne et de planification financière.

En offrant ces outils et ces ressources, nous demeurons déterminés à favoriser la littératie financière et à donner aux Canadiens et aux Canadiennes les moyens de prendre des décisions financières éclairées en toute confiance.

PARTENARIAT AVEC JA CANADA

Depuis 2015, Fairstone est fière de s'associer à JA Canada, la plus grande organisation vouée à l'éducation commerciale des jeunes au pays, pour doter les élèves de la 3^e à la 12^e année de compétences financières et scolaires essentielles. Cette collaboration de longue date donne aux jeunes Canadiens la confiance et les connaissances nécessaires pour réussir à l'école, au travail et dans la vie. Conformément à notre engagement continu, nous avons renouvelé notre entente annuelle de 50000 \$ en 2024 en appui à la mission éducative de JA Canada et à ses programmes à fort impact à l'échelle nationale.

Cette année, Fairstone a de nouveau fièrement appuyé l'événement Appuyer la réussite des jeunes femmes, organisé par JA Canada le 26 mars. Cette initiative inspirante, qui s'aligne sur notre pilier de responsabilité sociale d'entreprise, appuyer la réussite des femmes, vise à encourager les jeunes femmes à réaliser leurs rêves et leurs aspirations. En participant à cet événement, la Financière Fairstone a réaffirmé son engagement à cultiver la confiance, l'ambition et les possibilités pour la prochaine génération de dirigeantes.

Commanditaire et présentatrice, Fairstone a apporté une contribution de 15000 \$ au Gala de JA Québec au Marché Bonsecours à Montréal, qui souligne les réalisations en matière d'éducation et de gain d'autonomie des jeunes. Cet événement important, qui salue les réalisations remarquables de jeunes entrepreneurs dans le cadre du programme Entreprise Étudiante, a attiré plus de 600 participants cette année. Au cours du gala, les étudiants qui ont fait preuve d'un esprit d'entreprise exceptionnel se sont vu offrir des bourses et des stages. La compétition pour le titre convoité d'Entreprise de l'année a été le point culminant du gala. Les participants ont eu l'occasion de réseauter avec ces jeunes entrepreneurs, de découvrir leurs projets novateurs et d'en apprendre davantage sur leur parcours et leurs aspirations.

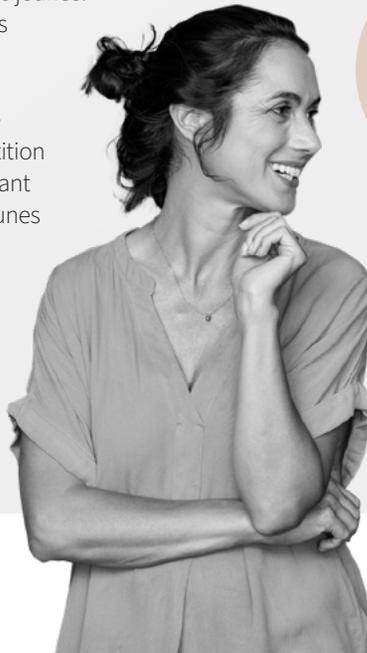
Pour encourager tous les membres de l'équipe de Fairstone à participer aux programmes de JA Canada, nos employés permanents à temps plein et à temps partiel qui travaillent

au moins 20 heures par semaine peuvent consacrer une journée de travail par an à l'enseignement dans le cadre d'un programme de JA Canada. Cette activité bénévole peut être prévue pendant les heures normales de travail, s'étendre sur une seule ou sur plusieurs journées et durer un maximum de 7,5 heures. Cette flexibilité nous permet de favoriser d'autres changements positifs auprès de la prochaine génération.

Grâce à plus de 20 bénévoles de Fairstone qui ont participé aux programmes de JA en 2024, nous avons rejoint de nombreux étudiants partout au Canada, dans le but d'améliorer leur sens des affaires dès leur plus jeune âge et de doter la prochaine génération des compétences essentielles pour leur avenir.

PLUS DE
20
BÉNÉVOLES
ont participé aux
programmes
de JA

65 000 \$
attribués aux
activités de
JA Canada



« Faire du bénévolat pour JA Québec a été incroyablement gratifiant. En cinq ans, j'ai pu donner à la prochaine génération les moyens de prendre des décisions financières éclairées.

Interagir avec les enfants et les voir comprendre et appliquer les concepts m'a apporté une grande satisfaction personnelle. Faire partie de JA Québec est une source d'inspiration et de motivation qui m'aide à m'épanouir en mettant en pratique mes connaissances et en établissant des liens avec des personnes passionnées par l'éducation et le service communautaire. »

BRYAN KHAN

Gestionnaire principal de compte, Financement de détail, et bénévole à JA Canada

MOIS DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Au cours du mois de novembre, qui est reconnu comme le Mois de la littératie financière partout au Canada, Fairstone a connu une autre campagne porteuse consacrée à l'un de ses piliers clés de la responsabilité sociale d'entreprise : promouvoir la littératie financière. Consciente que la littératie financière représente la pierre angulaire de la santé financière, Fairstone offre aussi chaque année une gamme de ressources pour améliorer les connaissances financières des Canadiens et des Canadiennes, et les aider à prendre des décisions éclairées. Nous travaillons avec des partenaires comme la Financière Sun Life et JA Canada tout au long de l'année pour donner à nos employés, à nos clients et à nos communautés les moyens d'acquérir des connaissances financières. Plus précisément, au cours du mois de novembre, nous offrons des ressources et des activités supplémentaires pour favoriser la littératie financière. Cette année, notre engagement comprenait des initiatives notables comme la Journée Coup d'œil sur ton crédit le 2 novembre, des webinaires de la Financière Sun Life et le recrutement de bénévoles pour JA Canada.



En novembre 2024, Fairstone a célébré le Mois de la littératie financière en faisant la promotion de sa deuxième journée annuelle Coup d'œil sur ton crédit le 2 novembre, réaffirmant ainsi son engagement envers le bien-être financier des Canadiens et des Canadiennes. En partenariat avec des organismes comme Borrowell, ClearScore, Credit Karma, Equifax et Fig, Fairstone a encouragé les Canadiens et les Canadiennes à examiner régulièrement leurs rapports de crédit pour détecter la fraude, en assurer l'exactitude et améliorer leur santé financière. Cette initiative a souligné l'importance de la surveillance du crédit comme outil pour favoriser la sensibilisation financière, donner aux Canadiens et aux Canadiennes les moyens de prendre des décisions éclairées et accéder à de meilleures occasions financières.

Consciente que la littératie financière représente la pierre angulaire de la santé financière, Fairstone offre aussi chaque année une gamme de ressources pour améliorer les connaissances financières des Canadiens et des Canadiennes, et les aider à prendre des décisions éclairées.

Protéger nos valeurs communes

Mécanismes efficaces de gouvernance ESG d'entreprise

Protection des données de nos clients

La cybersécurité est la responsabilité de tous

Gestion des risques

Conduite éthique

Au cœur de notre stratégie ESG se trouve l'engagement envers une gouvernance et une gestion des risques solides, qui sont le fondement de notre réussite et de notre résilience dans un contexte commercial en constante évolution.

La gouvernance responsable fait non seulement partie intégrante de notre capacité à relever des défis complexes avec transparence et intégrité, mais elle est également essentielle pour bâtir la confiance et favoriser une croissance durable.

Notre cadre de gouvernance repose sur la collaboration de notre conseil d'administration, de la haute direction et des intervenants pour assurer notre respect des pratiques réglementaires et des normes éthiques les plus élevées. Les critères et les risques ESG sont intégrés dans toutes nos activités, ce qui nous guide vers des décisions qui créent une valeur à long terme et des retombées positives pour la société. Au cours des dernières années, nous avons renforcé nos pratiques ESG pour refléter notre engagement envers l'intégrité, la confiance et l'honnêteté dans tous les aspects de notre entreprise.

En favorisant une culture de conduite éthique, une gestion robuste des risques, la sécurité de l'information et la protection des données, nous visons à répondre aux besoins changeants de la société tout en prônant la conformité et la responsabilisation. Dans tout ce que nous faisons, nous mettons l'accent sur l'élaboration d'un modèle de gouvernance équilibré entre raison d'être et rendement pour assurer un avenir meilleur et plus durable pour tous.



Mécanismes efficaces de gouvernance ESG d'entreprise

Soutenue par un solide système de gouvernance, notre structure organisationnelle est méticuleusement conçue pour prioriser et exécuter avec succès des initiatives environnementales, sociales et de gouvernance stratégiques.

La structure de Fairstone fait en sorte que notre engagement envers les responsabilités environnementales, sociales et de gouvernance s'inscrit dans la structure de nos opérations, en favorisant des pratiques durables et éthiques. De plus, pour répondre aux attentes des parties prenantes, nous avons mis en place un processus décisionnel et une structure de surveillance efficaces.

- **Conseil d'administration**
 - joue un rôle central et proactif dans la définition et la promotion de notre stratégie ESG et du cadre de gouvernance correspondant.
 - Reconnaissant l'importance des facteurs ESG pour la réussite et la pérennité de notre entreprise, le conseil d'administration accorde la priorité à la stratégie connexe.

Notre engagement se manifeste par le mandat du comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration, qui comprend la surveillance des facteurs ESG. La stratégie ESG ainsi que les objectifs qui y sont associés sont approuvés par le conseil d'administration.

De plus, le conseil d'administration surveille notre exposition globale au risque incluant la gestion et l'atténuation des risques liés aux facteurs ESG. Pour assurer la transparence et la responsabilisation, le comité de la haute direction rend régulièrement compte au comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration de l'avancement des initiatives liées aux facteurs ESG, chaque année et de façon ponctuelle, lorsque des questions pertinentes sont soulevées.

- **Le comité d'examen de la conduite et de la gouvernance**
 - supervise l'exécution de la stratégie et de la feuille de route liées aux facteurs ESG.

- **Le comité de la haute direction**
 - est dirigé par notre chef de la direction, et comprend tous les membres de l'équipe de direction. Notre comité de la haute direction est principalement chargé de définir la stratégie et la feuille de route liées aux facteurs ESG. Il lui incombe également d'assurer la surveillance et la responsabilisation à l'égard des pratiques ESG et de rendre compte sur les sujets liés à l'ESG au comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration des progrès réalisés par rapport à la stratégie chaque année.

- **Le comité de divulgation**
 - joue un rôle clé dans nos efforts de communication. Il est chargé de superviser avec diligence la préparation des divulgations et communications ESG, en assurant l'exactitude, la cohérence et le respect de nos normes et lignes directrices établies.

- **Le groupe de travail sur les facteurs ESG**
 - est une équipe interfonctionnelle collaborative composée de vice-présidents et de cadres supérieurs qui se consacrent à la mise en œuvre efficace de la stratégie ESG de notre entreprise. Il joue un rôle essentiel dans le soutien du comité de la haute direction, en veillant à ce que notre organisation exerce ses activités de manière à respecter non seulement nos engagements ESG, mais qui favorise également la création et le maintien d'une valeur partagée à long terme pour nos employés, nos clients et les communautés où nous exerçons nos activités.

Actionnaires

Conseil d'administration



Comités des secteurs d'activité



Groupe de travail sur les facteurs ESG

Le **groupe de travail** examine et adapte périodiquement son mandat afin de tenir compte des changements survenus dans le contexte d'affaire de la Société, la structure de gouvernance de la Société, les normes pertinentes relatives aux normes ESG, l'emplacement des activités de la Société et l'adoption et la mise en œuvre des lois et politiques applicables.

Superviser et surveiller la mise en œuvre de la stratégie ESG

Soutenir la promotion de la stratégie ESG au sein de la Société

Recevoir des données à jour des unités opérationnelles et de la direction fonctionnelle et recueillir et suivre les indicateurs de rendement clés

Fournir des mises à jour au comité de divulgation, au comité de la haute direction et au conseil d'administration, lorsque nécessaire, en ce qui concerne les facteurs ESG

Préparer le rapport ESG

Toute question supplémentaire liée aux facteurs ESG que le conseil d'administration a déléguée au groupe de travail

Protection des données de nos clients

Chez Fairstone, notre engagement envers la protection des données des clients est essentiel à notre raison d'être visant à fournir des services financiers avec intégrité, transparence et confiance.

Nous reconnaissons que la protection des renseignements personnels et financiers que nous confient nos clients est non seulement une obligation juridique, mais aussi une responsabilité éthique fondamentale. Nos politiques et pratiques robustes en matière de protection des données respectent les normes les plus strictes de l'industrie, tout en préservant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données des clients. Nous investissons continuellement dans des mesures de cybersécurité de pointe, des technologies de chiffrement et des vérifications de sécurité régulières pour renforcer nos défenses contre les menaces émergentes. De plus, nos équipes dédiées sont formées et veillent à maintenir une stricte conformité aux réglementations de protection des renseignements personnels afin de garantir la confidentialité et les droits de nos précieux clients.

■ CHEF DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le chef de la protection des renseignements personnels de Fairstone joue un rôle essentiel dans le respect de notre engagement à protéger les données personnelles des clients et à maintenir les normes les plus strictes en matière de protection des renseignements personnels. Tout en supervisant notre programme de protection des renseignements personnels, le chef de la protection des renseignements personnels veille à ce que nos pratiques respectent la réglementation sur la protection des renseignements personnels en vigueur et les pratiques exemplaires de l'industrie. Cela comprend la supervision des politiques de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels, la réalisation d'évaluations des facteurs relatifs à la protection des renseignements personnels, la gestion des

demandes de renseignements personnels des consommateurs et la collaboration étroite avec les équipes interfonctionnelles pour intégrer les considérations relatives à la protection des renseignements personnels dans nos produits et services. De plus, le chef de la protection des renseignements personnels sert de point de contact pour les clients et les organismes de réglementation sur les questions liées à la protection des renseignements personnels, ce qui favorise la transparence et la responsabilisation dans nos activités de traitement des données. En surveillant et en s'adaptant continuellement à l'évolution du paysage de la protection des renseignements personnels, Fairstone a pour objectif de maintenir la confiance des clients tout en permettant une prise de décisions responsable fondée sur les données dans l'ensemble de l'organisation.



Intégrité
Transparence
Confiance

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN ACTION : RENFORCER NOTRE CADRE

Chez Fairstone, la protection des renseignements personnels des clients demeure une priorité absolue, et nos politiques et pratiques sont conçues pour être conformes aux lois fédérales et provinciales sur la protection des renseignements personnels, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et la loi 25 du Québec.

En 2024, nous avons continué d'améliorer notre cadre afin de l'harmoniser avec le nouveau règlement adopté en vertu de la loi 25, qui établit des normes de protection des données personnelles plus élevées pour les entreprises exerçant des activités au Québec. La loi 25 exige que les entreprises obtiennent et gèrent le consentement des clients pour la collecte, l'utilisation, le stockage et la communication de renseignements personnels, en mettant l'accent sur la transparence et la responsabilisation. Pour respecter ces normes, Fairstone a mis en œuvre des processus personnalisés pour les demandes électroniques, en personne et par téléphone, afin de s'assurer que le consentement est obtenu et consigné de façon appropriée pour tous les canaux. En protégeant les renseignements personnels à chaque point de contact, ces mises à jour soulignent notre engagement envers la conformité réglementaire et la confiance de nos clients.

À mesure que nous nous adaptons à l'évolution de la réglementation, notre mise à jour de la Politique de confidentialité continue de clarifier la façon dont nous recueillons, utilisons et protégeons les données personnelles, permettant ainsi aux clients de faire des choix éclairés au sujet de leurs renseignements.

De plus, nous sommes déterminés à assurer la protection des renseignements personnels et la confidentialité dans toutes les activités grâce à des normes rigoureuses et à la collaboration avec des fournisseurs tiers.



C'est pourquoi, lorsque nous faisons appel aux services de fournisseurs tiers pour traiter des renseignements personnels en notre nom, nous respectons des lignes directrices rigoureuses :

Nous ne divulguons que les renseignements nécessaires au service.

Nous exigeons que ces fournisseurs protègent les renseignements conformément à toutes les lois et à tous les règlements en vigueur.

Nous insistons pour qu'ils nous avisent immédiatement en cas d'atteinte réelle ou présumée à la protection des renseignements personnels. Cette approche axée sur la collaboration nous permet de traiter, de corriger et, au besoin, de signaler rapidement de tels incidents.

Chez Fairstone, protéger les renseignements personnels des clients est une priorité absolue.

La cybersécurité est la responsabilité de tous

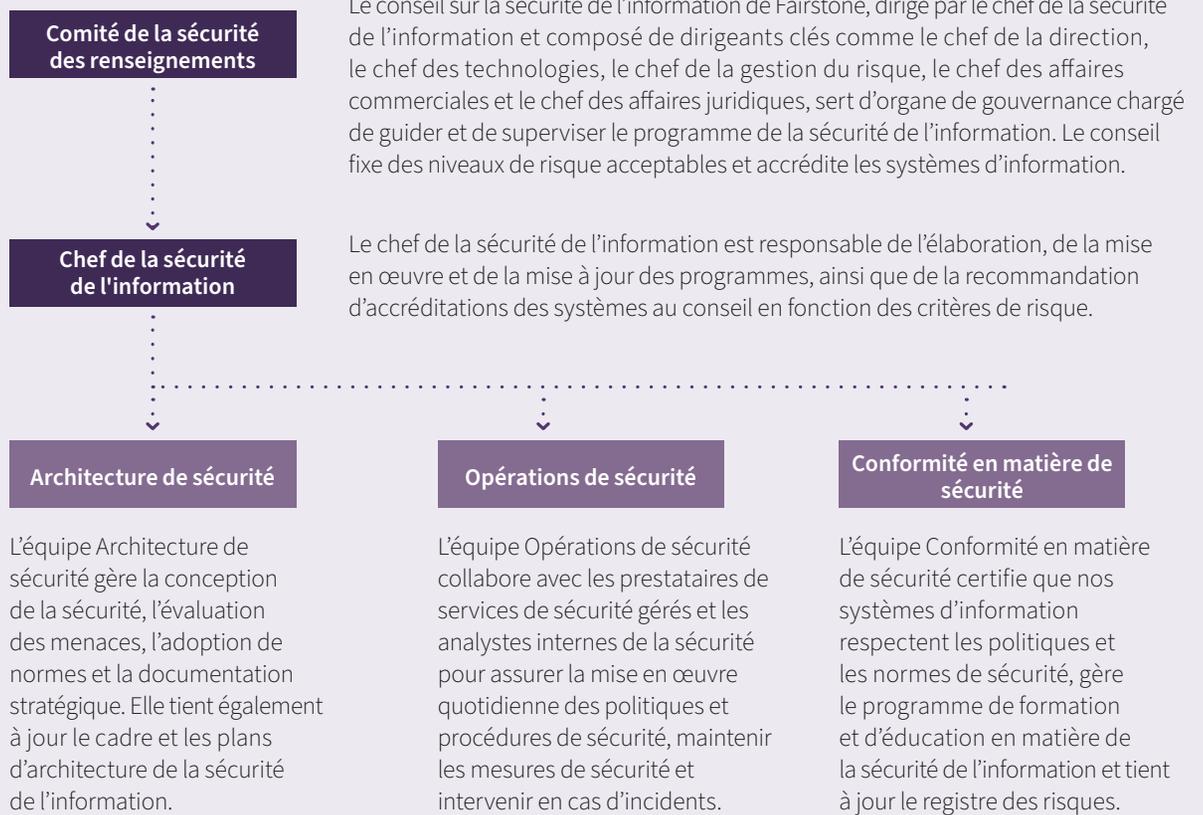
Les attaques liées à la cybersécurité menacent les entreprises de tous les secteurs à l'échelle mondiale, entraînant un risque accru d'interruption des activités, de pertes financières, de vol de données, de litiges et d'atteintes à la réputation.

Chez Fairstone, nous prenons la sécurité des renseignements au sérieux et appliquons les normes les plus strictes pour protéger notre organisation, nos employés et nos clients. Nous nous investissons dans l'équipement de nos employés pour contrer toutes les menaces potentielles, dans le renforcement de notre sécurité, dans l'éducation de nos intervenants et dans la collaboration avec les autorités et le milieu universitaire pour lutter contre ces risques. Cela passe par un investissement dans la cybertechnologie, la promotion de la sensibilisation et l'exploitation des technologies émergentes.

Les employés de Fairstone constituent le dernier niveau de protection de l'intégrité et du réseau de l'organisation. Par conséquent, nous nous assurons que tous les employés comprennent leur rôle dans la résolution des problèmes de sécurité et sont habilités à prendre des décisions éclairées de façon systématique.

À cette fin, diverses initiatives annuelles ont eu lieu au cours de l'année, y compris un exercice de simulation de cybercrise et la mise en œuvre d'un programme détaillé visant à accroître notre sensibilisation aux attaques d'hameçonnage.

GOVERNANCE DE LA CYBERSÉCURITÉ D'ENTREPRISE



Cette structure à facettes multiples assure une gouvernance et une mise en œuvre robustes de la sécurité de l'information dans l'ensemble de l'organisation.

91%

de nos employés ont suivi une formation en cybersécurité, ce qui a renforcé notre défense collective contre l'évolution des menaces.

Gestion des risques

En tant qu'entreprise offrant des services financiers, notre principal objectif est de gérer efficacement les risques afin d'optimiser la valeur pour nos actionnaires, nos clients, nos employés et nos communautés.

La gestion des risques est un ensemble de compétences fondamentales au sein de notre organisation, profondément ancrées dans notre culture et notre approche de la prise de décisions.

Le cadre de gestion des risques d'entreprise de Fairstone renforce notre culture du risque, favorisant la compréhension commune des parties prenantes sur la façon dont nous gérons le risque dans chacun des domaines suivants :

Culture du risque

Inventaire des risques

Appétit aux risques

Gouvernance et organisation

Objectifs du programme

GESTION PROACTIVE DES RISQUES : TAUX DE RISQUE À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

Sachant que le développement et la communication de la tolérance au risque de l'entreprise sont essentiels pour favoriser une solide culture de risque, la déclaration relative à la tolérance au risque de Fairstone s'harmonise avec le cadre de tolérance au risque de l'entreprise. La déclaration relative à la tolérance au risque est élaborée en collaboration par le conseil d'administration et la haute direction et sert de guide pour les risques que nous sommes disposés à assumer, appuyé par des mesures quantitatives et qualitatives assorties de limites claires. Le conseil d'administration approuve la déclaration relative à la tolérance au risque, la haute direction veille à ce qu'il soit respecté, et l'équipe de gestion du risque produit régulièrement des rapports sur son efficacité et sa conformité, ce qui nous aide à respecter les limites de risque établies. La déclaration relative à la tolérance au risque est mise en œuvre au niveau du groupe et de chaque entité, les seuils et les indicateurs clés de risque fournissant des signes avant-coureurs.



PRINCIPES ORGANISATIONNELS DE GESTION DU RISQUE

Les principes organisationnels à l'échelle de l'entreprise décrits ci-dessous donnent le ton aux valeurs et aux comportements fondamentaux qui orientent notre façon de gérer le risque.

L'entreprise :

- **Ne prend que des risques compréhensibles et gérables**
- **Équilibre les risques et les récompenses pour une croissance durable**
- **Offre des produits et des services axés sur la valeur pour améliorer la fidélisation des clients et la croissance de l'entreprise**
- **Maintient un environnement de contrôle efficace et efficient**

Nous croyons fermement que la gestion des risques climatiques est à la fois une approche responsable et essentielle à la résilience à long terme de nos opérations.

INSTAURER UNE CULTURE DE SENSIBILISATION AUX RISQUES : PREMIÈRE SEMAINE DE SENSIBILISATION AUX RISQUES

Chez Fairstone, favoriser une culture de sensibilisation aux risques et de responsabilisation est essentiel à notre résilience opérationnelle et à notre capacité à servir efficacement les clients et les parties prenantes. Cet engagement a été mis en valeur dans le cadre de notre toute première Semaine de sensibilisation aux risques, une initiative mondiale soulignant l'importance d'une gestion éclairée des risques sur la réussite organisationnelle. Tout au long de la semaine, les employés ont participé à des discussions visant à approfondir leur compréhension des pratiques efficaces de gestion des risques et de la façon dont les « risques » touchent les responsabilités quotidiennes. Cette initiative s'harmonise avec le pilier stratégique de la gouvernance responsable de Fairstone et consolide notre détermination à créer un environnement sécuritaire et résilient alors que nous continuons de renforcer nos pratiques.

LA PHILOSOPHIE GÉNÉRALE DE GESTION DES RISQUES DE FAIRSTONE CONSISTE À :



Repérer et quantifier les principaux risques auxquels nous sommes exposés afin de déterminer le niveau de risque avec lequel nous sommes prêts à fonctionner, en fonction de notre goût du risque global, de notre capacité à l'égard du risque et de notre profil de risque.



Surveiller continuellement les principaux risques sous gestion et en faire rapport régulièrement.



Soutenir une solide culture du risque par l'intermédiaire de programmes de gestion du risque qui font en sorte que les attitudes et les comportements liés à la sensibilisation au risque, à la prise de risque et à la gestion du risque influencent les décisions de la direction et des employés dans le cours de leurs activités quotidiennes.



Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de gestion du risque conçues pour atteindre nos objectifs.

POURSUIVRE L'INTÉGRATION DU RISQUE CLIMATIQUE AU PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE FAIRSTONE

Depuis l'intégration du risque climatique à son cadre de gestion du risque complet en 2023, Fairstone a continué d'améliorer son approche pour comprendre et atténuer les incidences environnementales. Cette intégration reflète l'importance de la durabilité et des considérations éthiques dans les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance et souligne notre engagement à gérer les risques liés à la transition climatique et à faire progresser les initiatives de réduction du carbone en partenariat avec nos fournisseurs. En 2024, nous avons mis à profit ces fondements en surveillant les conséquences des événements liés au climat, comme les inondations et les incendies, dans le cadre de nos programmes de gestion du risque opérationnel et en intégrant des scénarios de crise liés au risque climatique dans notre Processus interne d'évaluation de l'adéquation des fonds propres (PIEAFP). Fairstone prépare aussi activement l'exercice normalisé d'analyse de scénarios climatiques (ENASC) prescrit par le Bureau du surintendant des institutions financières au Canada (BSIF), qui doit être présenté au premier trimestre de 2025.

Conduite éthique

Chez Fairstone, nous sommes très fiers de notre engagement à l'égard des pratiques d'affaires éthiques, en veillant à faire ce qui est bon pour nos partenaires, nos clients et nos employés.

De concert avec notre code de conduite, nos valeurs et nos principes de leadership guident nos actions dans toutes les facettes de notre travail, qu'il s'agisse de servir les clients, de collaborer avec nos collègues ou d'interagir avec les communautés. Ce code établit la base de référence pour les comportements attendus et, pour en maintenir les principes, tous les employés et travailleurs contractuels suivent chaque année une formation obligatoire sur la conformité et réaffirment leur engagement à l'égard de celle-ci. Cette année, nous avons également procédé à un examen approfondi du Code pour nous assurer qu'il demeure pertinent et qu'il reflète l'évolution de nos normes et de nos engagements.

En plus de cet engagement fondamental, les nouveaux employés et les employés actuels doivent suivre une formation essentielle de 120 minutes chaque année, portant sur des domaines comme la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes, la protection des renseignements personnels, l'information et la cybersécurité. Notamment, en 2024, nous avons atteint un taux d'achèvement de 97% pour nos formations sur la conformité, ce qui souligne notre engagement à rester informés et vigilants dans la protection des renseignements sensibles.

En 2024, nous avons atteint un taux d'achèvement de 97% pour nos formations sur la conformité.

Formation essentielle de
120
MINUTES
chaque année



ASSURER LA RESPONSABILISATION : MÉCANISME DE PRODUCTION DE RAPPORTS DE FAIRSTONE

Fairstone valorise la communication ouverte et honnête, en insistant sur l'importance de répondre rapidement aux préoccupations des employés et de favoriser un milieu de travail positif. Grâce à une politique de portes ouvertes, les employés sont encouragés à communiquer avec leurs gestionnaires, leurs superviseurs de niveau supérieur ou les ressources humaines pour discuter d'idées ou de problèmes. Cette politique assure le traitement rapide des suggestions et des plaintes, facilite les améliorations fondées sur les commentaires des employés et favorise une compréhension commune des politiques et des procédures. Les préoccupations initiales sont habituellement résolues avec les superviseurs immédiats, mais au besoin, les employés peuvent transmettre leurs questions à la haute direction ou aux ressources humaines. L'engagement de Fairstone consiste à écouter attentivement les préoccupations et à chercher avec diligence des solutions appropriées à tous les niveaux de l'organisation.

Fairstone dispose également d'une politique de dénonciation bien établie et largement promue et d'une ligne dédiée sécurisée et confidentielle, conçue pour fournir un canal de communication confidentiel pour signaler les actions

inappropriées, y compris les violations de notre code de conduite, des politiques de l'entreprise, lois et règlements applicables, y compris ceux relatifs à la fraude financière et à la protection des consommateurs, des employés, des contractuels et des prestataires de services concernés. Nous encourageons la communication rapide et transparente des présomptions d'actes répréhensibles, en veillant à ce qu'elles fassent l'objet d'une enquête approfondie, qu'elles soient portées à l'attention de la direction au besoin, qu'elles soient traitées de façon appropriée et qu'elles soient signalées à la haute direction à la suite d'une enquête approfondie. Plus particulièrement, nous nous sommes engagés à protéger les personnes qui, de bonne foi, signalent des problèmes, en veillant à ce qu'elles soient à l'abri de mesures disciplinaires ou de représailles.



CODES DE CONDUITE ET ENGAGEMENTS PUBLICS VOLONTAIRES

Afin de protéger les droits de nos clients, nous avons volontairement adopté différents engagements non législatifs connus sous le nom de codes de conduite et engagements publics volontaires. Les lignes directrices suivantes énoncent les normes et le niveau de service élevé que les clients sont en droit d'attendre lorsqu'ils font affaire avec nous.

Codes de conduite de volontaires

- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
- Code de conduite – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques
- Code de conduite pour l'activité d'assurance autorisées (Association des banquiers canadiens)
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique

Engagements publics

- Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
- Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire
- Engagement concernant les procurations et les comptes conjoints
- Protection Responsabilité zéro de Mastercard
- Documents hypothécaires en langage courant

Nos clients peuvent accéder à ces documents au BanqueFairstone.ca et au Fairstone.ca. Les codes de conduite et engagements publics volontaires applicables à Fairstone sont également mis à disposition dans nos succursales.

GESTION DES PLAINTES : ÉCOUTER NOS CLIENTS ET LEUR RÉPONDRE

Chez Fairstone, nous apprécions les commentaires de nos clients et demeurons déterminés à offrir des moyens clairs, efficaces et efficaces de répondre à leurs préoccupations. Notre procédure rigoureuse de traitement des plaintes, accessible sur notre site Web, assure la transparence et permet aux clients de résoudre facilement leurs problèmes. Ce processus reflète notre engagement à améliorer continuellement nos produits et services tout en maintenant la confiance et la satisfaction de nos clients.



Premier contact

Communiquez d'abord avec notre Service à la clientèle pour obtenir directement de l'aide.

Recours hiérarchiques

Si votre problème n'est pas résolu, communiquez avec l'équipe de gestion du Service à la clientèle.

Transmission à un niveau supérieur

Si vous souhaitez poursuivre la procédure de règlement de plainte, contactez notre Commissaire aux plaintes.

Résolution externe

Pour tout dossiers non résolus, le OSBI est disponible pour une intervention plus approfondie. Le OSBI est un organisme externe de traitement des plaintes qui supervise les institutions financières au Canada afin d'aider à résoudre les problèmes liés aux consommateurs.

En 2024, le commissaire de Fairstone a examiné un total de 21 plaintes, dont six ont été résolues, 15 ont été fermées et aucune n'est en cours. Ces renseignements nous incitent à améliorer continuellement nos processus et à obtenir de meilleurs résultats pour nos clients.



Réduire nos incidences opérationnelles

Empreinte carbone associée
à nos activités

Chez Fairstone, nous nous engageons à réduire nos incidences opérationnelles, environnementales et sociales tout en respectant les normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise.

Nous croyons que les décisions et les mesures que nous prenons aujourd'hui sont essentielles pour assurer notre réussite à long terme, soutenir le bien-être des communautés que nous servons et préserver notre planète pour les générations à venir. En repensant nos espaces, nos opérations et nos activités, nous voyons à la fois une responsabilité et une occasion de favoriser les économies d'énergie, d'améliorer l'efficacité et de réduire notre empreinte environnementale. Conscients du rôle essentiel que nous jouons en cette période charnière, nous sommes déterminés à promouvoir le développement durable dans l'ensemble de nos activités. Les mesures que nous prenons aujourd'hui contribuent à créer des communautés plus saines et plus prospères pour demain.



Empreinte carbone associée à nos activités

Le changement climatique représente l'un des défis les plus importants de notre époque et nous reconnaissons la responsabilité que nous avons envers les générations futures. Il a attiré notre attention sur les risques, les coûts économiques et le rôle essentiel que joue le secteur financier dans la résolution de ces problèmes. En assumant notre rôle au sein de la communauté dans son ensemble, nous sommes déterminés à réduire notre empreinte environnementale, à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) et la consommation d'énergie et à améliorer la gestion des déchets dans le cadre de notre parcours lié aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance.

En 2021, nous avons entrepris notre parcours ESG en effectuant une évaluation de base exhaustive des émissions de GES des portées 1 et 2, ce qui nous a permis de mieux comprendre nos incidences opérationnelles actuelles. Nous surveillons nos niveaux d'émissions et déployons des mesures supplémentaires pour réduire notre impact environnemental. Nous croyons fermement que les organisations qui gèrent efficacement leurs risques liés aux facteurs ESG sont mieux placées pour s'adapter à l'évolution de la réglementation et des attentes de la société, ce qui, au bout du compte, assure leur réussite à long terme.

En comparant nos émissions opérationnelles de gaz à effet de serre en 2023 et 2024, nous avons observé une légère diminution des émissions totales, qui sont passées de 2823 en 2023 à 2770 en 2024. Cette réduction peut être attribuée au retrait de notre parc de 50 véhicules le 30 septembre 2024, qui a contribué à une augmentation des émissions au cours des années précédentes.

PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE

Notre évaluation de l'empreinte carbone comprend le suivi des émissions des portées 1 et 2 associées à nos activités. Ces portées ciblent les émissions directes de GES provenant de sources détenues ou contrôlées par Fairstone. Cela englobe les émissions générées par des processus tels que la combustion dans des appareils de chauffage, des chaudières et des véhicules que nous possédons ou contrôlons, ainsi que les émissions générées par la consommation d'électricité, de chauffage et de refroidissement dans nos installations que nous achetons.

Avec un vaste réseau comprenant plus de 255 emplacements partout au Canada, nous avons mis en place une méthode efficace, complète et englobante pour surveiller toutes nos émissions de GES des portées 1 et 2. Nous avons adopté une méthodologie basée sur des approximations provinciales canadiennes pour tenir compte des émissions de GES associées à nos succursales et à nos bureaux corporatifs. Nous avons également adapté notre stratégie comptable avec le retrait de notre parc de 50 véhicules le 30 septembre 2024.

Plus précisément, nous utilisons les données sur l'intensité énergétique par superficie de Ressources naturelles Canada (RNC) adaptées explicitement aux bureaux dans le secteur commercial et institutionnel afin de quantifier notre empreinte carbone liée à des sources stationnaires et à l'électricité. Depuis 2021, le calcul de nos émissions de gaz à effet de serre est conforme à la méthodologie du Greenhouse Gas Protocol, ce qui garantit des pratiques de déclaration solides et cohérentes.

Nous explorons activement des méthodes pour mesurer nos émissions de portée 3 et en rendre compte dans le cadre de notre engagement continu à l'égard de la transparence environnementale. Nous prévoyons divulguer notre rendement concernant cette portée lors des prochains cycles de déclaration, afin de renforcer notre engagement visant à réduire nos incidences opérationnelles.

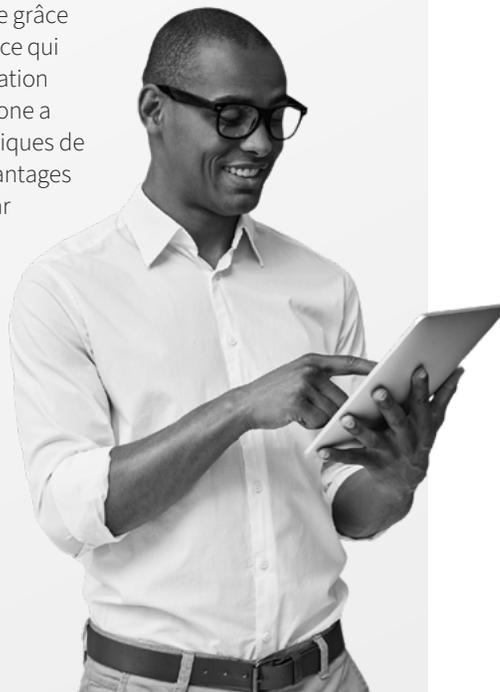
Inventaire des émissions de GES pour les années 2022-2024⁹ (en tCO₂e)

Émissions totales de GES	2024	2023	2022
Portée 1	1 802	1 840	1 707
Portée 2	967	983	901
Émissions totales de GES associées à nos activités	2 770	2 823	2 607

⁹ Les données de 2019 ont été privilégiées par rapport aux dernières données disponibles (2020) à des fins de prudence afin d'éviter une sous-estimation de la consommation d'énergie en raison de la pandémie de COVID-19. Fairstone mettra à jour les données sur l'intensité énergétique des données une fois que les données de RNCan auront été actualisées par rapport aux habitudes de consommation hors pandémie ou auront accès aux données sur l'activité interne.

■ RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

Les déchets de papier constituent une préoccupation environnementale importante, surtout dans le secteur des services financiers, où la documentation et la tenue de dossiers reposent traditionnellement en grande partie sur cette ressource. Chez Fairstone, nous nous sommes engagés à minimiser notre consommation de papier en faisant la promotion d'options écologiques pour nos clients et nos opérations. Nous encourageons nos clients à adopter des méthodes bancaires sans papier, offrant des solutions de rechange pratiques comme les transactions téléphoniques et en ligne, les options de relevés électroniques et les signatures électroniques. DCM, notre fournisseur de relevés et de papiers à lettres, participe activement au programme PrintReleaf, qui vise à compenser la consommation de papier grâce aux efforts de reboisement. Depuis qu'elle participe au programme PrintReleaf en octobre 2023, la Banque Fairstone a amélioré son incidence environnementale grâce à la plantation de 1240 arbres standards, ce qui a compensé l'équivalent d'une consommation de 103082 livres de papier. De plus, Fairstone a déchiqueté et recyclé 200,56 tonnes métriques de papier, ce qui a entraîné de nombreux avantages sur le plan des facteurs ESG, en évitant par exemple 1041,29 tonnes métriques d'émissions d'équivalent CO₂. En adoptant collectivement ces pratiques durables et en faisant d'importants efforts pour réduire notre consommation de papier, nous rationalisons non seulement nos opérations, mais nous réduisons aussi considérablement le gaspillage de papier, ce qui démontre notre engagement en faveur d'une gestion environnementale et d'une gestion bancaire responsables.



■ IMMEUBLES À BUREAUX ÉCOLOGIQUES

Nous sommes fiers d'avoir des bureaux corporatifs situés dans des immeubles respectueux de l'environnement, qui ont tous obtenu des certifications reconnues. À Montréal, nos bureaux conservent les certifications BOMA Argent et WiredScore Or, tandis que notre bureau de Toronto affiche des certifications BOMA BEST Or, BOMA Certificat d'excellence et LEED Or. En plus de souligner notre engagement à l'égard du développement durable, l'exploitation de bâtiments certifiés écologiques nous fournit une plateforme unique pour améliorer l'efficacité énergétique, contribuant ainsi de façon importante aux objectifs environnementaux mondiaux. Nous favorisons activement la sensibilisation aux pratiques de gestion responsable de l'énergie et des déchets en collaborant étroitement à la gestion des immeubles, ce qui favorise une solide culture de gestion environnementale chez nos employés. Ces espaces témoignent de notre engagement en faveur d'opérations durables, avec des caractéristiques comme l'éclairage par détecteurs de mouvement, des environnements à température contrôlée et des systèmes de réduction de l'eau.

■ MODÈLE DE TRAVAIL FLEXIBLE ET RÉDUCTION DES VOYAGES D'AFFAIRES

Notre modèle de travail hybride a permis à nos employés corporatifs de travailler à distance jusqu'à deux jours par semaine. Au-delà de la commodité et de la flexibilité qu'offre cette option, elle réduit également notre empreinte environnementale et favorise une culture de responsabilité environnementale dans l'ensemble de notre organisation.

Comme nous investissons stratégiquement pour doter d'équipements de vidéoconférence nos espaces de réunion, notre approche des voyages d'affaires continue également d'évoluer. Nous avons considérablement réduit la nécessité pour les employés d'entreprendre de longs voyages pour assister à des réunions et à des conférences, ce qui s'est traduit par des économies et des avantages environnementaux de taille. Nous avons conjointement mis hors service notre parc d'environ 50 véhicules, ce qui nous a permis de réduire notre consommation de carburant. Ensemble, ces mesures illustrent notre volonté de réduire notre impact environnemental et de favoriser encore plus la durabilité. En tirant parti de la technologie et en adoptant une culture de travail flexible, nous prouvons que nous pouvons apporter des changements réels à notre empreinte environnementale tout en maintenant notre engagement envers l'excellence opérationnelle.

Annexes

TABLEAU DE DONNÉES DU SASB (FINANCEMENT À LA CONSOMMATION)

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES CLIENTS		
CODE SASB	PARAMÈTRE	RÉPONSE
FN-CF-220a.1	Titulaires de compte dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires	Fairstone ne divulgue pas le nombre de titulaires de compte dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires. Veuillez consulter les énoncés de confidentialité de Fairstone pour en savoir plus sur la façon dont les renseignements personnels des clients sont protégés au sein de la Banque Fairstone et de la Financière Fairstone .
FN-CF-220a.2	Montant total des pertes financières résultant de procédures judiciaires liées à la protection des renseignements personnels des clients	<p>Fairstone ne divulgue pas ces renseignements.</p> <p>Dans le cours normal de ses activités, Fairstone et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relatives, entre autres, aux portefeuilles de prêts et aux ententes avec les fournisseurs, y compris des procédures judiciaires, des enquêtes ou des réclamations de nature réglementaire, des recours collectifs ou d'autres types de recours juridiques.</p> <p>Toutefois, Fairstone ne juge pas que les procédures dans lesquelles elle est impliquée pourraient avoir une incidence négative importante sur sa situation financière globale.</p>

INDEX DU CONTENU DU GTIFCC

Fairstone s'engage à harmoniser ses pratiques liées au climat avec les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GTIFCC). De 2021 à 2024, Fairstone a mesuré ses émissions de gaz à effet de serre (GES) des portées 1 et 2, puis a rédigé un rapport en se fondant sur le Greenhouse Gas Protocol. Cette initiative a servi à établir le niveau de référence des émissions de GES de l'entreprise. Au cours de la prochaine année, Fairstone évaluera son état de préparation à la divulgation conformément aux recommandations du GTIFCC pour les années à venir.

INDEX DU CONTENU DU SASB

Fairstone vise la transparence et la clarté dans la divulgation de renseignements liés aux facteurs ESG. Nous sommes déterminés à fournir à nos parties prenantes des rapports pertinents sur les paramètres importants relatifs aux facteurs ESG. Fairstone a rédigé un rapport sur les paramètres recommandés dans les normes de l'industrie du SASB : Financement à la consommation. Bien que notre entreprise fasse partie de ce secteur, toutes les mesures ne sont pas pertinentes pour nos activités. Nous recueillerons des données supplémentaires à l'avenir. Nous continuerons d'évaluer régulièrement toutes les mesures pertinentes afin de fournir à nos parties prenantes une divulgation complète.

PRATIQUES DE VENTE		
CODE SASB	PARAMÈTRE	RÉPONSE
FN-CF-270a.1	Rémunération totale variable des salariés couverts liée au montant des produits et services vendus	Fairstone a mis en place des processus pour veiller à ce que la rémunération variable et les cibles connexes ne favorisent pas les pratiques de vente abusives.
FN-CF-270a.2	Taux d'approbation pour (i) les produits de crédit et (ii) les produits prépayés pour les demandeurs ayant une cote FICO supérieure ou inférieure à 660.	Le taux annuel en pourcentage (TAP) est déterminé en fonction du risque des produits et du crédit pour le client. En raison de la nature confidentielle du paramètre, Fairstone ne divulgue pas le taux annuel en pourcentage (TAP) moyen par produit de prêt, par âge moyen des comptes ou par nombre moyen d'activités de crédit.
FN-CF-270a.3	Frais moyens pour les produits complémentaires, (i) TAP moyen, (ii) âge moyen des comptes, (iii) nombre moyen d'activités de crédit, ou (iv) frais annuels moyens pour les produits prépayés, pour les clients ayant une cote FICO supérieure ou inférieure à 660.	
FN-CF-270a.4	Plaintes déposées auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) : (i) pourcentage avec allègement monétaire ou non monétaire, (ii) pourcentage contesté par le consommateur, (iii) pourcentage ayant donné lieu à une enquête par l'ACFC	<p>Fairstone fait rapport des plaintes transmises à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). En 2024, 36 plaintes envers la Banque ont été transmises à l'OSBI.</p> <p>(i) L'OSBI a recommandé un allègement monétaire ou non monétaire pour sept plaintes (19,4%).</p> <p>(ii) Actuellement, Fairstone ne recueille pas ces renseignements.</p> <p>(iii) En 2024, le pourcentage de plaintes ayant donné lieu à une enquête par l'OSBI dont la conclusion différait de celle du commissaire aux plaintes de Fairstone était de 2,8% (1 plainte).</p>
FN-CF-270a.5	Montant total des pertes financières résultant de procédures judiciaires liées à la vente de produits et à la prestation de services	En 2024, la Banque n'avait reçu aucune plainte de l'ACFC, aucun cas de litige portant sur des pratiques de marketing irresponsables et aucune valeur monétaire à risque en raison de pratiques de marketing irresponsables.

SÉCURITÉ DES DONNÉES

CODE SASB	PARAMÈTRE	RÉPONSE
FN-CF-230a.1	(i) Nombre d'atteintes à la protection des renseignements personnels impliquant des données à caractère personnel (DCP), (ii) Nombre de titulaires de comptes concernés par une atteinte à la protection des renseignements	Fairstone n'a connu aucune atteinte à la cybersécurité et n'a engagé aucun coût lié au redressement d'un tel événement.
FN-CF-230a.2	Pertes entraînées par (i) des fraudes sans carte, (ii) des fraudes avec carte ou d'autres types de fraudes	Fairstone ne divulgue pas les pertes entraînées par des fraudes liées aux cartes. Pour en savoir plus sur la façon dont les clients peuvent protéger leurs renseignements contre la fraude financière, consultez les ressources sur la prévention de la fraude sur le site de Fairstone .
FN-CF-230a.3	Description de l'approche pour cerner et gérer les risques liés à la sécurité des renseignements personnels	Veuillez consulter les énoncés de confidentialité de Fairstone pour en savoir plus sur la façon dont les renseignements personnels des clients sont protégés au sein de la Banque Fairstone et de Fairstone.

FINANCEMENT À LA CONSOMMATION : PARAMÈTRES DES ACTIVITÉS

CODE SASB	PARAMÈTRE	RÉPONSE
FN-CF-000.A	Nombre de consommateurs uniques ayant un compte de carte de crédit actif ou un compte de carte de débit prépayée	Le nombre total de clients uniques ayant un compte de carte de crédit actif est de 1 311 499.
FN-CF-000.B	Nombre de comptes de carte de crédit ou de comptes de carte de débit prépayée	Le nombre total de comptes de carte de crédit actifs associés aux titulaires ci-dessus est de 1 317 781.

Tableau de données supplémentaires

PROPULSER NOS EMPLOYÉS

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

PAGES 15 À 17

Représentation des employés par générations

Pourcentage de la génération X	32,4%
Pourcentage de la génération Y	44,4%
Pourcentage des baby-boomers	6,6%
Pourcentage de la génération Z	16,6%

Représentation des communautés culturelles et des groupes sous-représentés

Pourcentage d'employés blancs	51%
Pourcentage d'employés du Moyen-Orient	11%
Pourcentage d'employés de l'Asie du Sud	11%
Pourcentage d'employés noirs	7%
Pourcentage d'employés de l'Asie de l'Est ou du Sud-Est	4%
Pourcentage d'employés autochtones	4%
Pourcentage d'employés latino-américains	2%
Pourcentage d'employés s'identifiant à une autre région d'origine	10%
Pourcentage d'employés qui préfèrent ne pas répondre	7%

Pourcentage d'employés qui ont suivi nos expériences d'apprentissage en matière de DEI	91%
--	-----

Nombre total d'employés

Pourcentage d'hommes	36,9%
Pourcentage de femmes	63%
Non déclaré	0,1%

Représentation des femmes

Pourcentage occupant un poste professionnel de niveau intermédiaire	36%
Pourcentage occupant un poste professionnel de niveau supérieur	44%
Pourcentage de membres du conseil d'administration	17%

Participation des femmes dans des programmes de leadership

Pourcentage des femmes parmi les participants	56%
Pourcentage des femmes parmi les mentors	62,5%

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

PAGE 18

Taux de participation au sondage sur l'engagement des employés	92%
--	-----

Résultat de l'engagement des employés	76%
---------------------------------------	-----

PROPULSER NOS EMPLOYÉS

ATTRACTION ET RÉTENTION DES EMPLOYÉS : PROGRAMME ET AVANTAGES SOCIAUX PAGE 21

Nombre de messages de reconnaissance envoyés par l'intermédiaire d'Altitude, notre plateforme de reconnaissance **7 497**

PROGRAMME DE FORMATION ET DE GESTION DU RENDEMENT DES EMPLOYÉS PAGES 22 À 24

Nombre de cours suivis par nos employés en 2024 **49 880**

Nombre d'heures de formation effectuées par nos employés en 2024 **21 760**

Nombre de candidats qui ont terminé le programme ParcoursÉtoile **31**

Nombre de candidats qui ont participé au programme de perfectionnement des directeurs **12**

Nombre d'employés qui ont bénéficié du programme de remboursement des frais de scolarité de Fairstone **16**

Nombre total d'employés qui ont reçu une évaluation de rendement **1 562**

Pourcentage des employés qui ont fait l'objet d'une évaluation de rendement **93%**

BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS PAGE 25

Nombre de journées bien-être prises par les employés **8 420**

Nombre de visites virtuelles traitées par l'intermédiaire de Dialogue **1 130**

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

AVANTAGES POUR LES CLIENTS PAGE 27

Clients ayant des produits de crédit direct

Pourcentage de satisfaction des clients **98,5%**

Score net de recommandation **39**

Nombre de sondages remplis **4 513**

Titulaires de cartes de crédit

Pourcentage de satisfaction des clients **78%**

Score net de recommandation **8**

Nombre de sondages remplis **3 029**

Clients du financement de détail

Pourcentage de satisfaction des clients **79%**

Score net de recommandation **40**

Nombre de sondages remplis **17 619**

PROGRAMME DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE PAGES 29-30

Pourcentage de clients ayant une cote de crédit améliorée **44%**

Nombre de client en difficulté financière qui ont profité de programmes d'aide **77 393**

PRÊTS NUMÉRIQUES PAGES 31-32

Pourcentage de prêts traités par voie numérique **85%**

Pourcentage d'adoption des relevés électroniques du financement de détail **78%**

Pourcentage d'adoption des relevés électroniques des cartes de crédit **46%**

TRAVAILLER AUX CÔTÉS DES COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS

COMMANDITES COMMUNAUTAIRES PAGE 36 À 39

Nombre d'organismes commandités par les succursales de Fairstone **32**

Montant engagé pour les commandites communautaires **75 000\$**

Mois de l'engagement communautaire

Nombre d'employés participants **754**

Nombre d'organismes de bienfaisance soutenus **90**

Collectes d'aliments organisées à l'échelle nationale pour lutter contre la faim dans nos communautés **65**

DONS ET CAMPAGNES DE FINANCEMENT D'ENTREPRISE PAGES 40 À 42

Montant total des dons d'entreprise

Fondation Douglas **20 000\$**

Croix-Rouge canadienne **25 000\$**

Fondation canadienne des femmes **20 000\$**

Montant des dons recueillis pour Centraide (employés et Fairstone) **246 625\$**

Journée des anges offerte aux employés qui ont participé à la collecte de fonds pour Centraide depuis 2018 **2 086**

Montant des dons recueillis pour Leucan (employés et Fairstone) **56 090\$**

Nombre d'employés qui ont participé à Leucan **60**

OUTILS ET PARTENARIATS EN LITTÉRATIE FINANCIÈRE PAGE 43 ET 44

Nombre de calculatrices de prêts en ligne **14**

Nombre de blogs sur Fairstone.ca au sujet de la littératie financière **189**

Nombre d'employés bénévoles au programme JA **20**

Montant engagé dans le cadre du partenariat avec JA Canada **65 000\$**

PROTÉGER NOS VALEURS COMMUNES

LA CYBERSÉCURITÉ EST LA RESPONSABILITÉ DE TOUS PAGE 51

Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la cybersécurité **91%**

CONDUITE ÉTHIQUE PAGE 54

Pourcentage d'employés qui ont suivi la formation sur la conformité **97%**

Nombre de minute de formation essentielle à la conformité chaque année **120**

RÉDUIRE NOS INCIDENCES OPÉRATIONNELLES

EMPREINTE CARBONE ASSOCIÉE À NOS ACTIVITÉS PAGE 58

Total des émissions de GES en 2024 **2 770 tCO₂e**

Émissions de GES de la portée 1 **1 802 tCO₂e**

Émissions de GES de la portée 2 **967 tCO₂e**

Total des émissions de GES en 2023 **2 823 tCO₂e**

Émissions de GES de la portée 1 **1 840 tCO₂e**

Émissions de GES de la portée 2 **983 tCO₂e**

Total des émissions de GES en 2022 **2 607 tCO₂e**

Émissions de GES de la portée 1 **1 707 tCO₂e**

Émissions de GES de la portée 2 **901 tCO₂e**

Les questions ou commentaires concernant notre approche sont les bienvenus à l'adresse suivante : media@fairstone.ca

